

**А.В. Дунаев, А.В. Дунаева**

**ПРАВОВОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ  
В ТУРИСТСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**



**Пенза 2024**

**МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**ФГБОУ ВО Пензенский ГАУ**

**А.В. Дунаев, А.В. Дунаева**

**ПРАВОВОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ  
В ТУРИСТСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

**Учебное пособие  
для студентов, обучающихся по направлению 43.03.02 Туризм**

**Пенза 2024**

УДК 379.85:34 (075)

ББК 75.81 (Я7)

Д 83

Рецензент: кандидат исторических наук, доцент кафедры «Управление, экономика и право» ФГБОУ ВО Пензенский ГАУ Н.Н. Сологуб.

Печатается по решению методической комиссии инженерного факультета ФГБОУ ВО Пензенский ГАУ от 28.06.2024 г., протокол № 10.

**Дунаев Андрей Викторович**

**Д 83** Правовое регулирование в туристской деятельности: учебное пособие / А.В. Дунаев, А.В. Дунаева; Пензен. гос. аграр. ун-т. – Пенза: ПГАУ, 2024. – текст электронный.  
1СD (186).

Современная туристская деятельность представляет собой сложное социально-экономическое явление, что обуславливает необходимость системного правового регулирования данной сферы общественных отношений. Умение оперировать законодательной базой и нормативными актами – неотъемлемый аспект деятельности специалиста в области туризма.

Учебное пособие нацелено на изучение основ туристского права: источников правового регулирования разного уровня, вопросов страхования, финансового обеспечения и юридической ответственности. Раздел практикума дает возможность студентам отработать навыки применения норм туристского права.

УДК 379.85:34 (075)

ББК 75.81 (Я7)

© ФГБОУ ВО Пензенский ГАУ, 2024

© А.В. Дунаев, 2024

© А.В. Дунаева, 2024

# СОДЕРЖАНИЕ

<b>ВВЕДЕНИЕ</b>	4
<b>I. ОСНОВЫ ПРАВОВОГО РЕГУЛИРОВАНИЯ ТУРИСТСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ</b>	
1.1 Общие принципы государственного регулирования туристской деятельности	6
1.2 Государственные органы, регулирующие туристскую деятельность	11
1.3 Источники правового регулирования туристской деятельности	15
1.4 Основные международные нормы и нормативные правовые акты в сфере туризма	24
<b>II. ПРАВОВЫЕ АСПЕКТЫ ЭКОНОМИЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В ТУРИЗМЕ</b>	32
2.1 Туроператоры и турагенты как субъекты туристской деятельности	34
2.2 Организационно-правовые формы коммерческих юридических лиц в сфере туризма	40
2.3 Права и обязанности субъектов туристской индустрии	47
2.4 Договорные отношения в сфере туризма	57
<b>III. ФИНАНСОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ В ТУРИЗМЕ</b>	84
3.1 Страхование в туризме	95
<b>IV. ЮРИДИЧЕСКАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЯ В ТУРИСТСКОЙ ИНДУСТРИИ</b>	112
4.1 Способы урегулирования споров	131
4.2 Основные претензии туристов и порядок работы с ними	135
4.3 Нормативное регулирование туристской деятельности	139
4.4 Региональные программы по развитию туризма в Пензенской области	163
<b>ПРАКТИКУМ</b>	172
Вопросы и задания для контрольной работы	177
Темы докладов	179
Тестовые задания для текущего контроля знаний студентов	180
<b>СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ</b>	183

## ВВЕДЕНИЕ

Данное учебное пособие разработано в соответствии с рабочей программой по учебной дисциплине «Правовое регулирование в туристской деятельности» для подготовки к семинарским занятиям для студентов очного отделения направления подготовки 43.03.02 Туризм, направленность (профиль) программы «Агротуризм».

Целью учебного пособия стала систематизация теоретических и практических знаний и умений по основам права в сфере туризма и гостеприимства. В его задачи входит:

- овладение понятийным аппаратом, отраженным в нормативно-правовых актах;
- освоение студентами комплекса теоретических знаний в области законодательства, связанного с туристской деятельностью;
- ознакомление с практиками применения действующего законодательства в сфере туризма;
- умение работать с нормативными правовыми актами и договорами в области туризма;
- выработка умения использовать правовые регуляторы, оценивать правовые предписания с учетом требований социальной практики, творчески подходить к решению научных и практических проблем.

Использование учебного пособия при проведении семинарских и практических занятий поможет студентам закрепить полученные теоретические знания, развить у них устойчивые навыки организационно-правовой деятельности, подготовить к практической работе в сфере туризма, умению системно подходить к решению деловых задач.

Учебное пособие разделено по основным разделам права в сфере туризма, в каждом разделе представлены тематические параграфы. После каждой изученной темы студентам предлагается ответить на контрольные вопросы, в конце учебного пособия размещены общие вопросы для закрепления материала.

В отдельном разделе подобран обширный практикум для отработки практических навыков правоприменения: кейсы с практическими ситуациями из области права, решения конфликтных ситуаций, работы с обращениями клиентов туристских фирм; предложены варианты творческих заданий (ролевая игра, составление

кроссвордов/сканвордов по основным понятиям, круглый стол, мини-конференция), вопросы для индивидуального собеседования, а также задания для контрольной работы. В методических целях представлена структура контрольной работы, дан образец оформления титульного листа. В ходе подготовки к семинарским занятиям студенты имеют возможность выбрать темы докладов, пройти тестовые материалы для текущего контроля знаний.

При подготовке данного учебного пособия использована обширная нормативная база Российского законодательства, актуализированы материалы из учебников отечественных авторов, отобраны и систематизированы работы, имеющие теоретическое и прикладное значение для освоения дисциплины.

Форма промежуточной аттестации по дисциплине «Правовое регулирование в туристской деятельности» – зачет в третьем семестре.

# **I. ОСНОВЫ ПРАВОВОГО РЕГУЛИРОВАНИЯ ТУРИСТСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

## **1.1 Общие принципы государственного регулирования туристской деятельности**

Воздействие права на общественные отношения происходит посредством правового регулирования. Под правовым регулированием понимается осуществляемое при помощи правовых средств (юридических норм, правоотношений, индивидуальных предписаний и др.) результативное, нормативно-организационное воздействие на общественные отношения в целях их упорядочения, охраны, развития в соответствии с требованиями основ экономики и общественными потребностями.

Правовое регулирование – это упорядочение общественных отношений, осуществляемое государством с помощью права и совокупности правовых средств, их юридическое закрепление, охрана и развитие.

Исторически в сферу государственного правового регулирования включают три наиболее крупные группы общественных отношений:

- отношения по обмену ценностями – материальными и нематериальными;
- отношения власти, т.е. по управлению обществом;
- отношения по обеспечению правопорядка и безопасности.

Правовое регулирование необходимо в сфере общественных отношений, которым присущ ряд характеристик:

- они имеют жизненно важное значение в деятельности человека и общества;
- эта форма отношений является устойчивой и повторяющейся (типичной);
- эта сфера отношений является целенаправленной, возможной для рациональной регуляции;
- имеется возможность для осуществления внешнего контроля (т.е. отношения имеют поведенческое проявление).

Учитывая, что туризм принадлежит к данным сферам, а также обладает необходимыми характеристиками, то становится

очевидным, чем обусловлено внимание к туризму со стороны государственной власти. С учетом вышесказанного выведем такое определение: *правовое регулирование туризма* – это осуществляемое при помощи права и совокупности правовых средств, способов и методов результативное, нормативно-организационное воздействие на поведение и деятельность участников этой сферы и их отношения с целью установления правовых основ единого туристского рынка, защиты прав и свобод человека и гражданина в области туризма, в том числе, обеспечение прав граждан на отдых, свободу передвижения, информацию.

Предметом правового регулирования в сфере туризма являются общественные отношения, которые складываются в процессе подготовки, организации и совершения туристами путешествий, оказания им разнообразных услуг, а также в связи с публичной организацией туристской индустрии, осуществлением государством мер поддержки развития внутреннего и въездного туризма, защиты прав и законных интересов туристов и обеспечения безопасности туризма.

Какие же именно общественные отношения являются предметом правового регулирования в сфере туризма? Свободные перемещения или путешествия людей как вид человеческой деятельности воспроизводят ряд социальных связей. Различные связи между людьми, возникающие в ходе путешествий, формировались в течение тысячелетий, а правовое оформление некоторых из них имело место уже в Римской империи. Туризм же в современном виде появился в середине XX в. Вокруг этого системообразующего явления цивилизации сложились многообразные связи, имеющие приоритетное значение для экономики, культуры, политики и социальной сферы многих государств. Данные причины обусловили выделение туризма в качестве особого объекта интересов личности, общества и их структур – предмета социально-экономических отношений, что естественным образом потребовало их упорядочения, правового и иного социального регулирования.

Для понимания сущности и механизма правового регулирования надо уяснить понятия средств, способов и методов воздействия права на общественные отношения в сфере туризма.

*Правовые средства* – это своеобразные юридические инструменты, с помощью которых осуществляется упорядочение

общественных отношений и удовлетворяются интересы субъектов права. В качестве правовых средств выступают:

- нормы права (например, нормы многих федеральных законов и подзаконных нормативно-правовых актов, регулирующие отношения в туристской индустрии);

- субъективные права и юридические обязанности. Например, туроператоры и турагенты обязаны незамедлительно информировать органы исполнительной власти и заинтересованных лиц о чрезвычайных происшествиях с туристами во время путешествия, а также о не возвратившихся из путешествия туристах (ст. 14 Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996 № 132-ФЗ), а турист имеет право на: свободу передвижения, свободный доступ к туристским ресурсам с учетом принятых в стране (месте) временного пребывания ограничительных мер (ст. 4 Закона о туристской деятельности);

- юридическая ответственность. Например, за нарушение прав потребителей, установленных законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, продавец (исполнитель и т.д.) несет административную, уголовную или гражданско-правовую ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации (ст. 43 Закон о защите прав потребителей) или туроператор несет предусмотренную законодательством РФ ответственность перед туристом и (или) иным заказчиком за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта, независимо от того, кем оказывались эти услуги (ст. 9 Закона о туристской деятельности);

- правовые ограничения. Например, за утрату, недостачу или повреждение (порчу) вещей, находящихся при пассажире, перевозчик несет ответственность в размере их стоимости, а в случае невозможности ее установления – в размере не более чем одиннадцать тысяч рублей (ч. 1 ст. 119 ВК РФ);

- правовые стимулы, правовые поощрения. Например, государство, признавая туристскую деятельность одной из приоритетных отраслей экономики Российской Федерации, содействует туристской деятельности и создает благоприятные условия для ее развития (ст. 3 Закона о туристской деятельности).

Способ правового регулирования – это те приемы, которыми

осуществляется правовое регулирование. Основными способами правового регулирования являются дозволение, запрещение, обязывание.

#### *Принципы государственного регулирования*

Принципы государственного регулирования туристской деятельности как одного из приоритетных направлений социально-экономического развития перечислены в статье 3 ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996 №132-ФЗ (далее – Законом). В соответствии с ней государство:

- содействует туристской деятельности и созданию благоприятных условий для ее развития;
- определяет и поддерживает приоритетные направления туристской деятельности;
- формирует представление о Российской Федерации как стране, благоприятной для туризма;
- осуществляет поддержку и защиту российских туристов, туроператоров, турагентов и их объединений.

Согласно статье 4 Закона, основными целями государственного регулирования туристской деятельности являются:

- обеспечение права граждан на отдых, свободу передвижения и иных прав при совершении путешествий;
- охрана окружающей среды;
- создание условий для деятельности, направленной на воспитание, образование и оздоровление туристов;
- развитие туристской индустрии, обеспечивающей потребности граждан при совершении путешествий, создание новых рабочих мест, увеличение доходов государства и граждан Российской Федерации, развитие международных контактов, сохранение объектов туристского показа, рациональное использование природного и культурного наследия.

Приоритетными направлениями государственного регулирования туристской деятельности Законом определены поддержка и развитие следующих видов туризма: внутренний, въездной, социальный, детский и самодеятельный.

Перечень приоритетных видов туризма существенно расширился с принятием Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года (утверждена распоряжением Правительства Российской Федерации от 20 сентября 2019 г. №2129-р). В рамках данного документа

к приоритетным видам туризма отнесены: детский, культурно-познавательный, горно-лыжный, круизный, экологический и деловой. Для этих видов туризма предполагается формирование специальных мер государственной поддержки, снятие административных и социально-экономических ограничений развития.

Государственное регулирование туристской деятельности осуществляется в рамках следующих видов деятельности:

- определение приоритетных направлений развития туризма в Российской Федерации;
- нормативное правовое регулирование в сфере туризма;
- разработка и реализация федеральных, отраслевых целевых и региональных программ развития туризма;
- содействие в продвижении туристского продукта на внутреннем и мировом туристских рынках;
- защита прав и интересов туристов, в том числе оказание им экстренной помощи, а также обеспечение их безопасности;
- содействие кадровому обеспечению в сфере туризма;
- развитие научных исследований в сфере туризма;
- классификация объектов туристской индустрии
- формирование и ведение единого федерального реестра туроператоров;
- информационное обеспечение туризма;
- создание благоприятных условий для развития туристской индустрии;
- оказание государственных услуг в сфере туризма;
- взаимодействие с иностранными государствами и международными организациями в сфере туризма, в том числе через представительства уполномоченного Правительством Российской Федерации федерального органа исполнительной власти за пределами страны.

### **Контрольные вопросы**

1. Что является предметом правового регулирования в туризме?
2. Что относят к правовым средствам?
3. В рамках каких видов деятельности осуществляется государственное регулирование в сфере туризма?
4. Какой документ был утвержден распоряжением Правительства РФ от 20 сентября 2019 г. № 2129-р?

## 1.2 Государственные органы, регулирующие туристскую деятельность

Федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим государственное регулирование туристской деятельности, является Федеральное агентство по туризму (Ростуризм). Ростуризм напрямую подчинен Правительству Российской Федерации и осуществляет свою деятельность в соответствии с постановлением Правительства РФ от 31.12.2004 № 901 «Об утверждении Положения о Федеральном агентстве по туризму».

К его основным сферам деятельности относятся:

- выработка и реализация государственной политики и нормативно-правового регулирования в сфере туризма и туристской деятельности;
- координация деятельности по реализации приоритетных направлений государственного регулирования туристской деятельности;
- реализация правоприменительной функции в сфере туризма и туристской деятельности;
- контроль за деятельностью аккредитованных организаций, осуществляющих классификацию объектов туристской инфраструктуры;
- государственный надзор за деятельностью туроператоров и объединения туроператоров в сфере выездного туризма.

В рамках установленной сферы деятельности Ростуризм осуществляет следующие полномочия:

- формирует правовые основы единого туристского рынка в Российской Федерации и определяет приоритетные направления развития туризма в Российской Федерации;
- разрабатывает и реализует документы стратегического планирования в сфере туризма по вопросам, отнесенным к ведению Российской Федерации в части сферы ведения Агентства;
- разрабатывает национальные стандарты Российской Федерации и профессиональные стандарты в сфере туризма;
- разрабатывает и утверждает формы статистической отчетности, применяемые в сфере туризма;

- осуществляет информационное обеспечение туризма, включая содействие в создании и функционировании туристских информационных центров, систем навигации и ориентирования в сфере туризма;

- реализует календарный план всероссийских и межрегиональных мероприятий, направленных на поддержку приоритетных направлений развития туризма;

- организует и проводит мероприятия по продвижению туристских продуктов в сфере внутреннего туризма и въездного туризма на внутреннем и мировом туристских рынках;

- организует конгрессы, конференции, семинары, выставки и другие мероприятия в установленной сфере деятельности;

- реализует меры поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства, направленные на их развитие, включая выполнение соответствующих ведомственных целевых программ, в установленной сфере деятельности;

- создает и обеспечивает благоприятные условия для развития туристской индустрии в Российской Федерации;

- содействует в организации профессионального обучения по программам подготовки специалистов в сфере туризма в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- разрабатывает и организует реализацию комплекса мер по организации экскурсий и путешествий с культурно-познавательными целями для обучающихся в общеобразовательных организациях;

- содействует в создании и обеспечении благоприятных условий для беспрепятственного доступа туристов (экскурсантов) к туристским ресурсам, находящимся на территориях субъектов Российской Федерации, и средствам связи, а также в получении медицинской, правовой и иных видов неотложной помощи;

- устанавливает порядок, формат предоставления необходимой отчетной информации туроператорами в соответствии с действующими требованиями закона;

- принимает нормативные правовые акты в сфере своих компетенций;

- осуществляет формирование и ведение единого федерального реестра туроператоров;

- информирует в установленном порядке туроператоров, турагентов и туристов об угрозе безопасности туристов в стране (месте) временного пребывания;

- выдает разрешение на осуществление деятельности в сфере туризма, связанной с использованием иностранных туристских судов;
- взаимодействует с органами государственной власти иностранных государств и международными организациями, включая представление по поручению Правительства Российской Федерации интересов Российской Федерации в международных организациях в установленной сфере деятельности создает представительства за пределами Российской Федерации в сфере туризма.

Необходимо также отметить, что туристскую деятельность в Российской Федерации регулирует не только Ростуризм, но и другие *государственные органы исполнительной власти* в силу своих компетенций, а именно:

- Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор) – осуществляет функции по государственному контролю и надзору в сфере защиты прав потребителей, а также в области санитарно-эпидемиологического благополучия, безопасности туризма и т.д.

- Министерство культуры – выполняет функции по выработке государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере культуры, искусства, кинематографии и туризма;

- Министерство иностранных дел – оформляет в установленном порядке паспортно-визовую документацию, защищает права и интересы российских граждан за рубежом;

- Федеральная миграционная служба – осуществляет выдачу паспортов, оформление документов и разрешений на въезд в РФ и выезд за пределы РФ и т.д.

- Министерство РФ по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий – обеспечивает безопасность туристов в РФ и за ее пределами в случае возникновения чрезвычайных ситуаций;

- Министерство природных ресурсов и экологии – ведает вопросами использования особо охраняемых природных территорий и развития экологического туризма на них;

- Федеральная таможенная служба осуществляет таможенный и валютный контроль, таможенное оформление;

- Правительство Российской Федерации. Роль Правительства РФ в сфере регулирования туристской деятельности заключается в общем стратегическом управлении туристской отраслью,

мониторинге состояния туристской сферы, поддержки новых проектов и инициатив развития туристской деятельности<sup>1</sup>.

Особая роль в развитии туристской сферы принадлежит Законодательному собранию Российской Федерации, состоящему из Государственной Думы и Совета Федерации.

Комитет Государственной Думы по физической культуре, спорту, туризму и делам молодежи разрабатывает законопроекты, проводит их экспертизу, ведет исследовательскую деятельность, а также осуществляет парламентский контроль и мониторинг эффективности реализации государственных инициатив, а также реализует работу по продвижению государственной политики по туризму.

В Совете Федерации функционирует Экспертный совет по туризму при Комитете по социальной политике. Целью Экспертного совета является выработка рекомендаций и подготовка экспертных заключений по вопросам социально-экономического и законодательного обеспечения деятельности в области туризма.

В задачи Совета входят: экспертно-правовая оценка российского законодательного и нормативно-правового обеспечения общественных отношений в сфере туризма; совершенствование законотворческой деятельности; оценка эффективности и результативности федеральных и региональных программ развития в сфере туризма; подготовка предложений по распространению положительного зарубежного опыта развития туристической сферы и прочее.

### **Контрольные вопросы**

1. Что относится к сферам деятельности Ростуризма?
2. Какие государственные органы исполнительной власти регулируют туристскую деятельность в Российской Федерации?
3. В чьем непосредственном подчинении находится Ростуризм?
4. Какое ведомство разрабатывает национальные стандарты РФ и профессиональные стандарты в сфере туризма?

---

<sup>1</sup> Никанорова А.Д., Кружалин К.В., Мохов Г.А. Государственное управление и нормативно-правовое

### 1.3 Источники правового регулирования туристской деятельности

Регулирование туристской деятельности в широком понимании относится к вопросам межотраслевого права, так как туризм затрагивает огромное количество сфер общественной жизни. Основы регулирования заложены Гражданским, Земельным, Воздушным, Таможенным кодексами, Кодексом об административных правонарушениях и другими законами в сфере защиты прав потребителей, предпринимательства, экологии, охраны культурных ценностей и пр.

Административно-правовые нормы, регулирующие отношения в сфере туризма можно определить как установленные государством правила поведения, регулирующие общественные (туристские) правоотношения, связанные с временными выездами (путешествиями) граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства с постоянного места жительства в оздоровительных, познавательных, профессионально-деловых, спортивных, религиозных и иных целях без занятия оплачиваемой деятельностью в стране (месте) временного пребывания, а также с осуществлением туристской деятельности.

Административно-правовые нормы, являясь структурным содержанием нормативно-правовой основы, имеют внешние формы выражения и содержатся в конкретных административно-правовых источниках. Обозначим их по степени фундаментальности.

#### *Конституция РФ*

Современная нормативно-правовая основа туризма, прежде всего, базируется на положениях Конституции Российской Федерации.

Конституция РФ, принятая всенародным голосованием 12 декабря 1993 г., является основным законом Российской Федерации, определяет основополагающие начала, составляющие идейную нормативную базу всей государственной правовой системы, и имеет высшую юридическую силу. Нормы права, содержащиеся в Конституции, имеют прямое действие и применяются на всей территории государства, а принимаемые законы и подзаконные акты не должны противоречить им.

В статье 7 Конституции устанавливается, что «Российская Федерация – социальное государство, политика которого направлена на создание условий, обеспечивающих достойную жизнь и свободное развитие человека». Следовательно, одной из важнейших задач социального государства является содействие росту благосостояния всех граждан и обеспечение свободной возможности использования различных благ. Туризм должен быть доступен для всех слоев населения.

В Конституции законодательно закреплены основные права и свободы граждан РФ, в том числе право на отдых, право свободно передвигаться, выбирать место пребывания, выезжать за пределы страны и беспрепятственно возвращаться обратно. Именно эти права непосредственно связаны с возможностью осуществлять туристические поездки.

Рассмотрим некоторые статьи и выдержки из них Конституции РФ, касающиеся сферы туризма, подробнее. Так, согласно ст. 37 Конституции РФ:

1. Каждый имеет право на труд в условиях, отвечающих требованиям безопасности и гигиены.

2. Каждый имеет право на отдых. Работающему по трудовому договору гарантируются установленные федеральным законом продолжительность рабочего времени, выходные и праздничные дни, оплачиваемый ежегодный отпуск.

Статья 27 Конституции РФ гласит что «Каждый, кто законно находится на территории Российской Федерации, имеет право свободно передвигаться, выбирать место пребывания и жительства... Каждый может свободно выезжать за пределы Российской Федерации. Гражданин Российской Федерации имеет право беспрепятственно возвращаться в Российскую Федерацию».

Статья 41 Конституции РФ:

«Каждый имеет право на охрану здоровья и медицинскую помощь».

«В Российской Федерации финансируются федеральные программы охраны и укрепления здоровья населения, принимаются меры по развитию государственной, муниципальной, частной систем здравоохранения, поощряется деятельность, способствующая укреплению здоровья человека, развитию физической культуры и спорта, экологическому и санитарно-эпидемиологическому благополучию».

Статья 42 Конституции РФ, устанавливает: «Каждый имеет право на благоприятную окружающую среду, достоверную информацию о ее состоянии и на возмещение ущерба, причиненного его здоровью или имуществу экологическим правонарушением».

Статья 44 Конституции РФ:

«Каждый имеет право на участие в культурной жизни и пользование учреждениями культуры, на доступ к культурным ценностям».

«Каждый обязан заботиться о сохранении исторического и культурного наследия, беречь памятники истории и культуры».

Статья 61 Конституции РФ:

«Гражданин Российской Федерации не может быть выслан за пределы Российской Федерации или выдан другому государству».

«Российская Федерация гарантирует своим гражданам защиту и покровительство за ее пределами».

Ряд конституционных положений создают базу для производства туристских услуг как вида предпринимательской деятельности. Например, согласно статье 8 Конституции РФ «В Российской Федерации гарантируются единство экономического пространства, свободное перемещение товаров, услуг и финансовых средств, поддержка конкуренции, свобода экономической деятельности».

Статья 34 Конституции РФ устанавливает: «Каждый имеет право на свободное использование своих способностей и имущества для предпринимательской и иной не запрещенной законом экономической деятельности».

В Конституции Российской Федерации также содержится еще одно важное положение, которое касается сферы туризма:

Статья 15 Конституции РФ: «Общепризнанные принципы и нормы международного права и международные договоры Российской Федерации являются составной частью ее правовой системы. Если международным договором Российской Федерации установлены иные правила, чем предусмотренные законом, то применяются правила международного договора». При этом согласно ст. 79 Конституции РФ требования международных договоров и решения международных органов могут действовать только в той части, когда они не противоречат нашей Конституции.

## *Гражданский кодекс РФ*

Одним из важнейших источников правового регулирования в сфере туризма является Гражданский кодекс Российской Федерации. Он определяет основы регулирования частноправовых отношений, включая осуществление предпринимательской деятельности, в том числе в сфере туризма. В нем закреплены основные принципы регулирования гражданских правоотношений (равенство участников хозяйственной деятельности, недопустимость произвольного вмешательства в частные дела, неприкосновенность собственности, свобода договора, защита гражданских прав всеми законными способами и т.д.), определены правовые положения хозяйствующих субъектов.

Помимо Конституции РФ и Гражданского кодекса РФ важными правовыми источниками, регулирующими сферу туризма, являются федеральные нормативные правовые акты. Условно их можно разделить на группы, которые включают акты, различные по юридической силе и по отраслевой принадлежности, однако, регулирующие однородную группу отношений в сфере туризма<sup>2</sup>.

*Первая группа* – это нормативные правовые акты, регламентирующие организацию туристской деятельности в целом. Прежде всего, это базовый для туристской отрасли Федеральный закон от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации». Это специальный нормативно-правовой акт, принятый с целью регулирования отношений в области туристской деятельности. Данный закон устанавливает основы государственной политики в сфере туризма, права и обязанности субъектов туристской деятельности, условия осуществления туроператорской и турагентской деятельности, порядок классификации гостиниц, пляжей и горнолыжных трасс, порядок осуществления защиты прав туристов.

На момент подготовки данного учебного пособия в этот фундаментальный для отрасли закон было внесено свыше тридцати поправок, в числе наиболее свежих – от 13.06.2023 № 252-ФЗ, от 25.12.2023 № 639-ФЗ и от 23.03.2024 № 63-ФЗ. Эти и предыдущие поправки определили новации и существенно изменили суть государственного регулирования туристской деятельности.

---

<sup>2</sup> Амирханова Е.А. Административно-правовое регулирование в сфере туризма: автореферат дис. ... кандидата юридических наук : 12.00.14. Челябинск, 2014. 24 с

Ознакомимся с особенностями этого закона подробнее. Изначально его авторы ставили цель отразить мировые тенденции развития туризма. Большинство стран с развитой туристской отраслью имеют подобные специальные законы о туризме. Например, в Турции с 1982 г. действует закон «О поддержке туризма», который носит публично-правовой характер.

Главное значение ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ», состоит в том, что он закрепляет легальное определение понятия туризм и определяет его виды; устанавливает принципы государственной политики, направленной на установление правовых основ единого туристского рынка в Российской Федерации.

Кроме того, ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ» устанавливает, что туристская деятельность – туроператорская и турагентская деятельность, а также иная деятельность по организации путешествий. До недавнего времени, значительную часть этой группы составляли нормативные акты, регулирующие лицензирование туроператорской, турагентской деятельности, а также деятельности по продаже прав на клубный отдых. Но, в связи с внесением изменений в Федеральный закон от 08.08.2001 № 128-ФЗ «О лицензировании отдельных видов деятельности» с 1 января 2007 года прекращено лицензирование туроператорской и турагентской деятельности. При этом зарегистрированный на территории РФ туроператор должен быть внесен в Единый федеральный реестр туроператоров и иметь финансовое обеспечение (см. Раздел 3).

Помимо этого аспекта ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ» устанавливает перечень основных обязанностей участников туристского процесса: органов государственной власти, средств массовой информации (СМИ), обязанности туроператоров (турагентов), обязанности туристов.

Кроме вышеназванного закона, в группу нормативных правовых актов, регламентирующих организацию туристской деятельности в целом, можно включить:

- Закон РФ от 7 февраля 1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

- Закон РФ от 25.06.1993 № 5242-1 (ред. от 01.04.2019) «О праве граждан Российской Федерации на свободу передвижения, выбор места пребывания и жительства в пределах Российской Федерации»

- Федеральный закон от 27 декабря 2002г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании»;
- Федеральный закон от 13 марта 2006 №38-ФЗ «О рекламе»;
- Приказ Ростуризма от 10 мая 2007 № 28 «Об утверждении Положения о ведении единого федерального Реестра туроператоров» и другие.

*Вторая группа* нормативных правовых актов регулирует вопросы, связанные с использованием туристских ресурсов (туристские ресурсы – природные, исторические, социально-культурные объекты, включающие объекты туристского показа, а также иные объекты, способные удовлетворить духовные и иные потребности туристов, содействовать поддержанию их жизнедеятельности, восстановлению и развитию их физических сил), например:

- Федеральный закон от 14 марта 1995 № 33-ФЗ «Об особо охраняемых природных территориях»;
- Федеральный закон от 23 февраля 1995 № 26-ФЗ «О природных лечебных ресурсах, лечебно-оздоровительных местностях и курортах»;
- Закон РФ от 15 апреля 1993 № 4804-1 «О вывозе и ввозе культурных ценностей»;
- Закон РФ «О Государственной границе Российской Федерации» от 01.04.1993 № 4730-1
- Федеральный закон от 17 декабря 1998 № 191-ФЗ «Об исключительной экономической зоне Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 22 июля 2005 № 116-ФЗ «Об особых экономических зонах в Российской Федерации».

*В третью группу* можно включить правовые акты, устанавливающие основы деятельности органов исполнительной власти в сфере туризма, в частности:

- Постановление Правительства РФ от 31 декабря 2004г. № 901 «Об утверждении Положения о Федеральном агентстве по туризму»;
- Приказ Министерства спорта, туризма и молодежной политики РФ от 20 апреля 2009 г. № 226 «Об утверждении административного регламента Федерального агентства по туризму по исполнению государственной функции «Организация приема граждан, обеспечение своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятие по ним решений и направление ответов заявителям в

установленный законодательством Российской Федерации срок».

*Четвертая группа* включает акты, регулирующие вопросы туристских формальностей, являющиеся обязательным элементом некоторых административно-правовых режимов (паспортно-визовый, таможенный, валютный режимы, а также режим соблюдения санитарно-эпидемиологических правил). К ним относятся:

- Федеральный закон от 10 декабря 2003 № 173-ФЗ «О валютном регулировании и валютном контроле»;

- Федеральный закон от 15 августа 1996 № 114-ФЗ «О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию»;

- Федеральный закон от 30 марта 1999 № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;

- Закон РФ от 1 апреля 1993 № 4730-1 «О Государственной границе Российской Федерации»;

- Постановление Правительства РФ от 07.05.2009 № 397 «О порядке пребывания на территории Российской Федерации иностранных граждан и лиц без гражданства, прибывающих в Российскую Федерацию в туристических целях на пароме, имеющих разрешения на пассажирские перевозки»;

- Федеральный закон от 25.07.2002 № 115-ФЗ «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации»;

- Постановление Правительства РФ от 9 июня 2003 № 335 «Об утверждении Положения об установлении формы визы, порядка и условий ее оформления и выдачи, продления срока ее действия, восстановления ее в случае утраты, а также порядка аннулирования визы».

*Пятую группу* составляют нормативные правовые акты, регулирующие вопросы безопасности туризма (причем, к ним можно отнести как федеральные акты, так и акты субъектов РФ):

- Постановление ГД ФС РФ от 01 июля 2009 № 2395-5 ГД «О Заявлении Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации «Об обеспечении безопасности российских туристов (экскурсантов)»;

- Постановление Правительства РФ от 24 января 1998 № 83 «О специализированных службах по обеспечению безопасности туристов»;

- Приказ Ростуризма от 19 декабря 2007 № 141 «Об утверждении Административного регламента Федерального агентства по туризму по предоставлению государственной услуги по информированию в установленном порядке туроператоров, турагентов и туристов об угрозе безопасности туристов в стране (месте) временного пребывания»;

- Постановление Правительства РФ от 1 сентября 2005 № 546 «Об утверждении Правил оказания медицинской помощи иностранным гражданам на территории Российской Федерации».

Особое значение в административно-правовом регулировании туризма имеют государственные стандарты, например:

- ГОСТ Р 50644-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов»;

- ГОСТ Р 51185-2008 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования»;

- ГОСТ Р 50690-2000 «Туристские Услуги. Общие требования»;

- ГОСТ Р 50681-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Проектирование туристских услуг».

Подробнее о системе ГОСТ в сфере туризма – в разделе 4, пар. «Нормативное регулирование туристской деятельности»

Государственные стандарты призваны способствовать улучшению качества предоставляемых туристских услуг, приведению их к международному уровню.

Важную роль в системе нормативных правовых актов, регулирующих отношения в сфере туризма, играют законодательные акты субъектов Российской Федерации. Например, в Пензенской области:

- Постановление Правительства Пензенской области от 13.06.2023 № 484-пП «О внесении изменений в государственную программу Пензенской области «Развитие культуры и туризма Пензенской области»», утвержденную постановлением Правительства Пензенской области от 22.10.2013 № 783-пП (с последующими изменениями)

- Стратегия социально-экономического развития Пензенской области на долгосрочную перспективу (до 2030 года), утвержденная Законом Пензенской области от 4 сентября 2007 г. № 1367-ЗПО (с последующими изменениями);

- Распоряжение Правительства Пензенской области от

29.08.2016 года № 368 р-П «О создании Координационного совета при Правительстве Пензенской области по вопросам развития туризма и реализации законодательства Российской Федерации в области туризма в Пензенской области»;

- Распоряжение правительства Пензенской области № 625-рП «Об утверждении Стратегии развития туризма в Пензенской области на период до 2035 года» от 29.10.2021.

Подробнее о стратегии регионального развития Пензенской области в сфере туризма – в параграфе 4.4

Аналогичные законы издаются в преобладающем количестве субъектов Российской Федерации. Они не должны в своем содержании противоречить Конституции РФ и федеральным нормативно-правовым актам. Их цель – создание региональной системы управления, способствующей развитию туризма, в пределах тех полномочий, которыми наделены регионы в соответствии с законодательством Российской Федерации.

### **Контрольные вопросы**

1. Назовите административно-правовые источники туристского права.
2. Какой закон является наиболее фундаментальным в РФ?
3. Для чего нужны ГОСТы в сфере туристской деятельности?
4. Какие вы знаете региональные законодательные акты в сфере туризма?

### **1.4 Основные международные нормы и нормативные правовые акты в сфере туризма**

Развитие современного отечественного туризма в большей мере направлено на развитие его внутренних форм, тем не менее, нельзя исключить значимость расширения и налаживания международных связей. Это касается и нормативно-правовых актов, которые все более унифицируются и в значимой части, не противоречащей отечественному законодательству, воспринимаются российской правовой системой.

Специализированной организацией в системе ООН является Всемирная туристская организация (ЮНВТО). Она выполняет важную функцию в развитии стабильного и общедоступного

мирового туризма, мировой экономики, международного взаимопонимания и уважения, соблюдения гражданских прав и свобод.

Российская Федерация является членом ЮНВТО как правопреемник СССР с 1975 года. За время деятельности данной организации принят ряд важных документов по вопросам туризма:

- Манильская декларация по мировому туризму (Филиппины, 1980 г.);
- Хартия туризма, в т.ч. «Кодекс туризма» (Болгария, 1985 г.);
- Гаагская декларация по туризму (Нидерланды, 1989 г.);
- Глобальный этический кодекс туризма (Чили, 1999 г.);
- Осацкая декларация по туризму (Япония, 1994 г.);
- Осацкая декларация тысячелетия (Япония, 2001 г.).

Первым наиболее масштабным специальным международно-правовым актом, посвященным туризму, является Манильская декларация по мировому туризму, принятая Всемирной конференцией по туризму, которая проходила в Маниле (Филиппины) с 27 сентября по 10 октября 1980 г., где участвовало 107 делегаций, что свидетельствует о серьёзном внимании мирового сообщества к туризму. Основные положения Манильской декларации:

- Туризм определяется как деятельность, имеющая важное значение в силу непосредственного воздействия на социальную, культурную, образовательную и экономическую сферы жизни государств и международных отношений;

- Между туризмом и правами граждан на отдых, отпуск и свободные передвижения существует неразрывная связь;

- Учитывая широкое распространение социальных прав, правительства и общество должны переосмыслить понятия туризма и предоставлять гражданам реальные возможности доступа к туризму.

В декларации отмечается, что туризм невозможно оценивать только с экономической точки зрения. Отмечается важность наличия чувства принадлежности к какой-либо культуре и народу, национальному сознанию, солидарности с соотечественниками, возможности гражданина реализовать своё право на отпуск.

Особое внимание в декларации уделяется социальному туризму, рассматриваемому как цель, к которой должно стремиться государство, путём поддержки молодежного туризма, туризма лиц преклонного возраста.

Результатом развития нормативной базы в сфере туризма

явилось принятие Хартии туризма и Кодекса туриста, одобренных VI сессией Генеральной ассамблеи Всемирной туристской организации, которая состоялась в Софии 22 сентября 1985г. В Хартии туризма закреплены положения предшествующих международных форумов, посвященных вопросам туризма. Фактически, документ содержит рекомендации по деятельности субъектов туристской сферы (государства, представителей местного населения туристских районов, работников в сфере туризма и самих туристов). Кодекс туриста представляет собой логическое продолжение Хартии туризма, где особое внимание уделяется правам и обязанностям туристов. Туристы имеют право на: смягчение административного и финансового контроля; свободный доступ к районам туристского интереса; надлежащую информацию об условиях путешествия и возможных угрозах; личную безопасность и безопасность своего имущества; доступ к средствам связи и административным и юридическим процедурам; обращение в законодательные органы и общественные организации для наилучшего осуществления права на отдых. К обязанностям туристов относят стремление к взаимопониманию между народами; проявление уважения к укладу жизни и законодательству стран пребывания и пр.

Поскольку право на отдых признается во всем мире, в Хартии подчеркивается, что правительствам следует разрабатывать и проводить политику внутреннего и международного туризма, основанную на следующих принципах:

1. Развитие туризма на различных уровнях: местном, региональном, национальном и международном.
2. Обеспечение доступности туризма.
3. Защита туристской среды.
4. Содействие росту туристского сознания и контактам местного населения с посетителями.
5. Обеспечение свободы передвижения, отсутствия какой-либо дискриминации и безопасности туристов.
6. Создание условий для беспрепятственного доступа туристов к службам здравоохранения, административным и юридическим службам.
7. Принятие мер по противодействию использованию туризма для эксплуатации других в целях проституции и распространения наркотиков.

Результатом деятельности межпарламентской конференции по туризму, проходившей в Гааге 10-14 апреля 1989 г., стало принятие Гаагской декларации по туризму. В сравнении с предыдущими правовыми актами это достаточно объемный документ, но в целом содержание декларации сводится к закреплению десяти основных принципов, которые необходимо соблюдать всем участникам отношений в сфере туризма:

1. Ясное определение понятия «туризм».
2. Принцип того, что туризм может быть эффективным средством содействия социально-экономическому росту всех стран. Он подчеркивает, что условием является приемлемый уровень самообеспечения туристской сферы, при котором страна не должна тратить больше того, что она надеется получить от туризма.
3. Принцип необходимости охраны окружающей природной среды и иных туристских ресурсов.
4. Определено понятие «иностранный турист».
5. Обозначена возможность разумного ограничения прав человека на отдых и свободное время только в случаях, предусмотренных законом.
6. Принцип упрощения туристских формальностей.
7. Обозначены проблемы безопасности в туризме.
8. Проблемы угрозы терроризма в сфере туризма.
9. Качество туристских услуг зависит от уровня образования не только специалистов в сфере туризма, но и общества в целом.
10. Основы взаимодействия между туризмом и публичными властями, которые выражаются в особом внимании, необходимом в сфере туризма со стороны государства, наделении туристских администраций расширенными полномочиями, а также в проведении адекватной национальной политики и международного сотрудничества.

Глобальный этический кодекс туризма, принятый в Сантьяго (Чили) в 1999 г. на тринадцатой сессии генеральной Ассамблеи ВТО, имеет также важное нормативное значение. В этом акте признается важная роль туризма в качестве позитивного инструмента «в деле смягчения остроты проблем нищеты и повышения качества жизни для всех народов...». Основой и следствием туризма признается понимание и распространение общечеловеческих этических ценностей в духе терпимости. Указывается на то, что

государственные власти должны обеспечивать защиту туристов и их имущества, должны уделять особое внимание безопасности иностранных туристов, а также содействовать принятию конкретных мер по информации, профилактике, защите, страхованию и помощи. Туризм в этом правовом акте рассматривается как фактор индивидуального и коллективного самосовершенствования, как фактор устойчивого развития, как сфера, использующая культурное наследие человечества и вносящая свой вклад в его обогащение, как деятельность, выгодная для принимающих стран и сообществ. В кодексе также раскрываются такие аспекты, как: обязанности профессионалов туристского бизнеса; право на туризм; свобода туристских перемещений; права работников и предпринимателей в сфере туризма.

В 2001 г. на Конференции лидеров туризма тысячелетия в Японии, была принята Осакая декларация тысячелетия, которая также внесла свое значение в регулирование отношений в сфере туризма на международном уровне. Данный документ содержит положения о достижениях сферы туризма к началу XXI в., акцентируется внимание на проблемах развития рынка международного туризма; о сохранении культурного наследия на основе туризма; о внедрении в туристскую сферу современных информационных технологий.

Важное значение также имеет Соглашение между ООН и ЮНВТО, принятое 23 декабря 2003 года. Соглашение содержит официальное признание ЮНВТО как решающей и ведущей межправительственной организации в области мирового туризма, определяются основные направления координации и сотрудничества, устанавливаются основы взаимодействия с Международным Судом, учреждаются основы контрольно-надзорных отношений в бюджетной и финансовой сферах.

Международные договоры также являются основой для административно-правового регулирования в области туризма. Исследователи классифицируют их на две группы: многосторонние международные договоры в сфере туризма и двусторонние договоры Российской Федерации с иностранными государствами в сфере туризма.

К первой группе можно отнести, так называемые Шенгенские соглашения, в частности, Соглашение «Об отмене паспортного

таможенного контроля между рядом стран Европейского союза». Первоначально, это соглашение было подписано 14 июня 1985 (а вступило в силу 26 марта 1995 г.) семью европейскими государствами (Бельгией, Нидерландами, Люксембургом, Францией, Германией, Португалией и Испанией). Позднее к соглашению присоединились ещё несколько стран, и до 2007 года соглашение действовало уже в пятнадцати странах: Австрия, Бельгия, Дания, Финляндия, Франция, Германия, Исландия, Италия, Греция, Люксембург, Нидерланды, Норвегия, Португалия, Испания и Швеция. В 2013 году список Шенгенских стран составил 26 стран.

Важными двусторонними договорами в области туризма признаются межправительственные соглашения в области туризма. Со стороны РФ (в т.ч. по правопреемственности СССР) они заключены с правительствами следующих стран: Армения (2001), Беларусь (1995), Бельгия (1975), Болгария (2007), Боливия (1999), Бразилия (2001), Венгрия (2002), Венесуэла (2001), Вьетнам (1997), Греция (1993), Грузия (2002), Доминиканская Республика (1994), Египет (2008), Израиль (1994), Индия (1994), Иордания (2004), Иран (2017), Испания (2006), Исландия (2011), Италия (2000), Йемен (2001), Казахстан (2001), Кипр (1994), Китай (1993, 2000), Корея (2001), Коста-Рика (1997), Куба (1995), Латвия (2010), Ливан (1998), Литва (1999), Македония (2001), Мальта (1995), Марокко (2006), Мексика (1997), Монголия (2003), Норвегия (1994), Панама (2007), Польша (2002), Португалия (2007), Румыния (1993), Сан-Марино (2002), Сейшельские Острова (1999), Сирия (1998), Словакия (1998), Таиланд (2002), Тунис (1998), Туркменистан (2017), Турция (1995), Узбекистан (2017), Филиппины (2006), Франция (2003), Хорватия (2002), ЮАР (1998), Япония (1998).

Кроме того, заключены следующие межведомственные соглашения в области туризма:

1. Меморандум о взаимопонимании между Федеральным агентством по туризму (Российская Федерация) и Министерством культуры, спорта и туризма Социалистической Республики Вьетнам о сотрудничестве в области туризма на период 2019-2024 гг.

2. Меморандум о взаимопонимании между Федеральным агентством по туризму и Министерства культуры Российской Федерации (Ростуризм) и Министерством туризма Мексиканских соединенных штатов (СЕКТУР).

3. Меморандум о взаимопонимании между Федеральным агентством по туризму (Российская Федерация) и Министерством культуры и туризма Республики Индонезия по вопросам сотрудничества в сфере туризма.

4. Меморандум о взаимопонимании между Федеральным агентством по туризму и Государственным Управлением по туризму Корейской Народно-Демократической Республики о сотрудничестве в сфере туризма на период 2019-2024 гг.

5. Меморандум о взаимопонимании между Федеральным агентством по туризму (Российская Федерация) и Министерством туризма и гостеприимства Республики Зимбабве по вопросам сотрудничества в сфере туризма.

6. Соглашение между Федеральным агентством по туризму (Российская Федерация) и Министерством культуры и туризма Республики Молдова о сотрудничестве в сфере туризма

7. Меморандум о взаимопонимании между Федеральным агентством по туризму (Российская Федерация) и Министерством экономики Объединенных Арабских Эмиратов о сотрудничестве в сфере туризма

8. Меморандум между Федеральным агентством по туризму (Российская Федерация) и Комитетом по делам молодежи, спорта и туризма при Правительстве Республики Таджикистан о сотрудничестве в области туризма

9. Совместное заявление Федерального агентства по туризму (Российская Федерация) и Министерства культуры и туризма Турецкой Республики по обеспечению безопасности пребывания туристов из числа граждан своих государств на территории Российской Федерации и Турецкой Республики

В системе международных источников, регулирующих отношения в сфере туризма, важную роль имеют международные правовые акты, принимаемые на уровне стран-участников Содружества Независимых Государств (далее СНГ). В соответствии с решением глав правительств Содружества Независимых Государств в сентябре 1994 г. образован Совет по туризму стран СНГ. Основными актами о сотрудничестве государств-участников СНГ в области туризма являются:

– Межправительственное соглашение от 23 декабря 1993 г. «О сотрудничестве в сфере туризма»;

– Рекомендательный законодательный акт Межпарламентской ассамблеи государств-участников СНГ от 29 октября 1994 г. «Об основных принципах сотрудничества государств-участников СНГ в области туризма»;

– Межгосударственная целевая программа от 14 февраля 1996 г.

В целом важно отметить, что действительное внимание к туризму на международном уровне отмечается в большей степени в последние два десятилетия. Во многом рассмотренные международно-правовые акты в сфере туризма явились основой для формирования и развития отечественного законодательства.

Как уже стало очевидно из рассмотренного перечня нормативно-правовой базы правового регулирования в туристской сфере, несмотря на наличие специального нормативно-правового акта, многие вопросы, связанные с туризмом, регулируются общими кодифицированными нормативными актами, среди которых Гражданский Кодекс РФ, Таможенный Кодекс РФ, Кодекс РФ об административных правонарушениях, Воздушный Кодекс РФ, Земельный Кодекс РФ. При этом, как отмечает Е.Л. Писаревский: «...процесс формирования российского национального законодательства в сфере туризма по существу только начинается»<sup>3</sup>. Данное мнение имеет особую значимость в свете постоянного внесения изменений в законодательство в сфере туризма. При этом отношения в данной сфере, регулируются нормами различных отраслей права, отсюда о системности нормативных правовых актов в сфере туризма можно говорить с большой долей условности.

Проблемы в области туристского права:

- неполнота правового регулирования отношений в сфере туризма;
- противоречия специальных нормативных актов в данной сфере с федеральными отраслевыми актами;
- противоречия федеральных нормативно-правовых актов и актов субъектов Российской Федерации;
- нехватка отраслевых нормативно-правовых актов, регулирующих отношения в сфере туризма в субъектах Российской Федерации (характерно для некоторых субъектов РФ).

---

<sup>3</sup> Писаревский Е.Л. Стратегия развития туризма как ключевое направление государственного регулирования туристской деятельности в Российской Федерации // Юридический мир. 2011. № 5. С. 27-31

## **Контрольные вопросы**

1. С какими странами РФ заключила межправительственные соглашения в области туризма (назовите не менее пяти)?
2. Когда было принято соглашение между ООН и ЮНВТО?
3. Что стало результатом деятельности межпарламентской конференции по туризму, проходившей в Гааге 10-14 апреля 1989?
4. Сколько делегаций участвовало во Всемирной конференцией по туризму, которая проходила в Маниле (Филиппины)?

## II. ПРАВОВЫЕ АСПЕКТЫ ЭКОНОМИЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В ТУРИЗМЕ

Об экономической деятельности можно говорить, когда ресурсы (оборудование, рабочая сила, технологии, сырье, материалы, энергия, информационные ресурсы) объединяются в производственный процесс, имеющий целью производство продукции (оказание услуг), а также когда имеются затраты на производство, процесс производства и как результат – выпуск продукции (оказанием услуг).

Основными *признаками экономической деятельности в сфере туризма* можно назвать:

- сферу осуществления – общественное производство, содержанием которого является создание определенного материального либо нематериального результата – туристского продукта, товаров (продукции), работ либо услуг, предназначенных для удовлетворения потребностей туристов;

- специальные субъекты (субъекты туристской индустрии), которые созданы и зарегистрированы в установленном законом порядке;

- цель – удовлетворение потребностей других субъектов туристской индустрии, разнообразных потребностей туристов в соответствующих товарах (продукции), работах, услугах;

- результат такой деятельности имеет форму товара, т.е. стоимостное выражение и ценовую определенность;

- компенсацию производимых материальных и других затрат на получение результата за счет получаемого дохода;

- соединение частных интересов субъекта туристской индустрии (получение прибыли (дохода) или иного результата) и публичных интересов государства и общества: уплату налоговых платежей, обеспечение осуществления конституционных прав граждан на отдых, охрану здоровья и других, обеспечение безопасности туризма, охрану окружающей среды, развитие конкуренции и др.

По содержанию *экономическая (хозяйственная) деятельность в сфере туризма* – это деятельность туристских организаций – туроператоров и турагентов; деятельность по размещению, питанию, перевозке (в том числе аренде автомобилей и использование транспорта для экскурсий); деятельность по предоставлению рекреационных, культурных, спортивно-оздоровительных и других

развлекательных услуг; деятельность по оказанию дополнительных (вспомогательных) услуг (банковских, рекламных, страхования, медицинского обслуживания, торговли товарами туристского назначения и для использования туристами, бытового обслуживания, экскурсионных, услуг гидов-переводчиков и др.); деятельность по производству товаров туристского назначения; проектированию, строительству и модернизации туристских объектов, предприятий по производству оборудования для гостиничного и ресторанного хозяйства.

В редакции от 14.03.2024 Общероссийского классификатора видов экономической деятельности (утв. Приказом Росстандарта от 31.01.2014 № 14-ст) отдельное закрепление получила деятельность туристических агентств и прочих организаций, предоставляющих услуги в сфере туризма (класс 79), хотя до этого долгое время ее основные виды были отнесены к сфере деятельности «Транспорт и связь» как вспомогательная и дополнительная транспортная деятельность.

Туристская индустрия объединяет разнородные виды деятельности материального производства и непромышленной сферы, которые могут, как относиться к такой индустрии, так и осуществляться независимо от нее. С учетом этого для отнесения отдельных видов деятельности к туристской индустрии должна быть учтена принадлежность той либо иной деятельности, либо к деятельности, объективно необходимой и позволяющей совершить путешествие; либо к деятельности, объективно необходимой и позволяющей поддерживать нормальную жизнедеятельность человека в период совершения путешествия; либо к деятельности, объективно необходимой и позволяющей достичь субъективной цели путешествия.

Результаты деятельности таких видов в разном сочетании как раз и участвуют в формировании туристского продукта, как конечного результата экономической (хозяйственной) деятельности в сфере туризма, который реализуется потребителю как товар.

В учебной и научной литературе имеется много критериев деления деятельности в туристской индустрии на виды. Например, по видам туризма:

- социальный,
- культурно-познавательный,

- корпоративный,
- религиозный и т.д.;

По функциональному признаку туристской деятельности:

- туроператорская
- турагентская деятельность
- иная деятельность по организации путешествий;

По степени новизны и присутствия творческого элемента:

- инновационная (новаторская)
- имитационная (заимствование нововведений)
- рутинная (репродуктивная);

По сфере и назначению:

- производственная:
  - а. туроперейтинг,
  - б. гостиничное обслуживание,
  - в. предоставление услуг общественного питания,
  - г. транспортное обслуживание,
  - д. организация досуга и др.
- посредническая (турагентская деятельность);
- финансовая (страхование туроператоров и туристов);
- консультационная (юридическое, маркетинговое и иное обслуживание).

Помимо обозначенных видов экономической деятельности в сфере туризма можно выделить предпринимательскую и не предпринимательскую деятельность. Непредпринимательской является деятельность, направленная на достижение экономических, социальных и иных результатов без цели получения прибыли от пользования имуществом, продажи товаров, работ или оказания услуг лицами, зарегистрированными в установленном законом порядке (например, деятельность по оказанию платных услуг музеями, театрами, библиотеками государственной и муниципальной собственности).

Предпринимательская деятельность имеет свою специфику. Согласно ст. 2 Гражданского кодекса РФ предпринимательской является самостоятельная, осуществляемая на свой риск деятельность, направленная на систематическое получение прибыли от пользования имуществом, продажи товаров, выполнения работ или оказания услуг лицами, зарегистрированными в этом качестве в установленном законом порядке. «Туристская деятельность, —

отмечает Е.Л. Писаревский, – подпадает под действие гражданского законодательства, которое регулирует предпринимательскую отношения между лицами, осуществляющими деятельность, и соответственно на нее распространяются все общие положения и принципы предпринимательства»<sup>4</sup>.

Таким образом, *туристская деятельность* – это вид предпринимательской деятельности по организации путешествий, т.е. по формированию, продвижению и реализации турпродукта. Контрагентами туристов при заключении договоров на туристское обслуживание являются туроператоры и турагенты, а также иные организации и индивидуальные предприниматели, организующие путешествия.

Туристская деятельность – это профессиональная деятельность физических и юридических лиц по организации путешествий, в которой туристическая фирма выступает организатором путешествия. При этом необходимо с самого начала отделить собственно туристскую деятельность как деятельность по организации путешествия от деятельности по оказанию туристских услуг. Под последней чаще всего понимают деятельность предприятий туристской индустрии. Деятельность по организации путешествий – это деятельность, при которой турист (заказчик) получает с помощью туристической фирмы (исполнителя) права требования на оказание услуг по перевозке, размещению в гостинице (аренда), по питанию и т.д. Таким образом, туристическая фирма не может являться исполнителем этих услуг в рамках туристской деятельности.

## **2.1 Туроператоры и турагенты как субъекты туристской деятельности**

Любые правоотношения представляют собой взаимоотношения между субъектами права (участниками) по поводу объекта права, в результате которых возникают субъективные права и юридические обязанности. В публичных туристских правоотношениях

-фиксируется круг лиц, на которых распространяются нормы туристского права;

---

<sup>4</sup> Писаревский Е.Л. Туризм и обеспечение его безопасности: административно-правовой аспект: монография. М.: Юрист, 2011. 496 с.

- определяется юридическая структура поведения его участников;

- формируются условия приведения в действие специальных юридических средств обеспечения прав граждан на туризм.

*Основными субъектами правоотношений, возникающих в связи с реализацией туристской деятельности, являются:*

- юридические лица и индивидуальные предприниматели, осуществляющие предпринимательскую и иную экономическую деятельность в сфере туризма;

- организации, оказывающие содействие реализации прав граждан на отдых, свободу передвижения и других прав при совершении путешествий (некоммерческие и общественные организации);

- органы государственной власти либо местного самоуправления, в компетенции которых входят вопросы регулирования сферы туризма;

- физические лица (туристы, экскурсанты и иные потребители услуг).

На основе определенных характеристик и признаков все субъекты индустрии гостеприимства, осуществляющие туристскую деятельность, можно разделить на группы и виды. В зависимости от наличия и характера прибыли можно выделить две большие группы субъектов туристской деятельности:

а) индивидуальные предприниматели и юридические лица;

б) организации, оказывающие содействие в реализации прав граждан на отдых, свободу передвижения и других прав при совершении путешествий (некоммерческие организации, а также общественные объединения, осуществляющие свою деятельность без образования юридического лица).

*По характеру и содержанию предпринимательской деятельности в туризме выделяются:*

- субъекты, осуществляющие деятельность непосредственно в сфере туризма (туроператоры, турагенты, санаторно-курортные организации и др.);

- субъекты, содействующие продвижению туризма и деятельности в этой сфере (туристские информационные центры, организаторы выставок, ярмарок, операторы туристских информационных систем и их технологий и др.);

- субъекты, осуществляющие смежные виды деятельности (перевозка, культурная деятельность, страхование, общественное питание, игорный бизнес и др.).

В зависимости от вида оказываемых услуг, а также объектов и средств экономической деятельности, используемых для их оказания, к субъектам туристской индустрии относятся:

а) лица, осуществляющие туристскую и экскурсионную деятельность;

б) владельцы объектов туристской индустрии (гостиниц и других средств размещения, средств транспорта, общественного питания, развлечения, физической культуры и спорта и т.д.), т.е. имеющие на праве собственности, аренды, ином законном основании соответствующие объекты туристской индустрии;

в) операторы туристских информационных систем;

г) экскурсоводы (гиды), гиды-переводчики, инструкторы-проводники; д) специализированные средства массовой информации;

е) физкультурно-спортивные объединения;

ж) лица, осуществляющие выставочно-ярмарочную деятельность; з) организации игорного бизнеса.

Основная часть субъектов туристской индустрии представлена юридическими лицами – коммерческими организациями. Выбор организационно-правовой формы, в которой такие субъекты осуществляют предпринимательскую деятельность, предопределяет решение таких вопросов правового положения субъекта как: правовой титул его имущества, характер отношений между учредителями (участниками); порядок управления деятельностью такого субъекта, распределение полученной прибыли, реорганизация, ликвидация, ответственность за результаты предпринимательской деятельности и др. Например, наиболее распространенной организационно-правовой формой осуществления туроператорской деятельности является общество с ограниченной ответственностью.

В ст.1 Закона об основах туристской деятельности нормативно закреплено определение понятия «туристский продукт» как комплекса услуг по перевозке и размещению, оказываемых за общую цену (независимо от включения в общую цену стоимости экскурсионного обслуживания и (или) других услуг) по договору о реализации туристского продукта.

Особое внимание в Федеральном законе от 24.11.1996 № 132-ФЗ

«Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» уделено вопросам регулирования деятельности туроператоров и турагентов как объектам правоотношений, возникающих при реализации туристской деятельности.

Туроператор – юридическое лицо, осуществляющее деятельность по формированию, продвижению и реализации турпродукта (ст.1 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»).

Турагент – юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, осуществляющее деятельность по продвижению и реализации турпродукта (ст.1 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»).

Формирование турпродукта – деятельность туроператора по заключению и исполнению договоров с третьими лицами, оказывающими отдельные услуги, входящие в туристский продукт (гостиницы, перевозчики, экскурсоводы (гиды) и другие) (ст. 1 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»). Часто в специальной литературе используется термин туроперейтинг.

В соответствии с нормами ст. 9 Федерального закона от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» туристский продукт формируется туроператором двумя способами:

- по усмотрению туроператора, исходя из конъюнктуры туристского рынка;

- по заданию туриста или иного заказчика туристского продукта.

Вне зависимости от способа формирования туристского продукта туроператор обеспечивает оказание туристам всех услуг, входящих в туристский продукт, самостоятельно или с привлечением третьих лиц, на которых туроператор возлагает исполнение части или всех обязательств.

По содержанию экономическая (хозяйственная) деятельность в сфере туризма – это деятельность туристских организаций – туроператоров и турагентов; деятельность по размещению, питанию, перевозке (в том числе аренде автомобилей и использование транспорта для экскурсий); деятельность по предоставлению рекреационных, культурных, спортивно-оздоровительных и других развлекательных услуг; деятельность по оказанию дополнительных (вспомогательных) услуг (банковских, рекламных, страхования,

медицинского обслуживания, торговли товарами туристского назначения и для использования туристами, бытового обслуживания, экскурсионных, услуг гидов-переводчиков и др.); деятельность по производству товаров туристского назначения; проектированию, строительству и модернизации туристских объектов, предприятий по производству оборудования для гостиничного и ресторанного хозяйства.

Законом о туристской деятельности определены следующие обязательные требования к туроператорам, осуществляющим свою деятельность на территории Российской Федерации:

1) Осуществление туроператорской деятельности допускается только юридическим лицом (ст.4).

2) Наличие финансового обеспечения ответственности (ст. 4) в форме: договора (договоров) страхования гражданской ответственности за неисполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта или банковской гарантии исполнения обязательств по договору о реализации туристского продукта.

3) Членство в объединении туроператоров в сфере выездного туризма и наличие Фонда персональной ответственности туроператора при осуществлении деятельности в сфере выездного туризма.

4) Наличие сведений о туроператоре в Едином федеральном реестре туроператоров и об осуществляемой им туроператорской деятельности в определенной сфере туризма (въездной туризм, выездной туризм, внутренний туризм).

5) Требования к деловой репутации должностных лиц туроператора.

На территории Российской Федерации реализацию туристского продукта, сформированного иностранным туроператором (т.е. иностранным юридическим лицом, индивидуальным предпринимателем либо организацией, не являющейся юридическим лицом в соответствии с законодательством иностранного государства), вправе осуществлять юридические лица, имеющие финансовое обеспечение ответственности туроператора, полученное в порядке и на условиях, которые предусмотрены законом.

Описанные требования к осуществлению туроператорской деятельности, также применяются в отношении юридических лиц,

реализующих на территории Российской Федерации туристский продукт, сформированный иностранным туроператором.

Таким образом, туроператоры являются одним из главных субъектов туристских правоотношений, деятельность которых строго контролируется и регулируется государственными органами. Они выступают главными игроками туристского рынка, определяя основные тенденции развития туризма. На них возлагается ответственность за безопасность здоровья и сохранность имущества туриста, получение им услуг соответствующего уровня качества и безопасности.

### **Контрольные вопросы**

1. Назовите основные признаки экономической деятельности в сфере туризма.
2. Кто относится к субъектам туристской индустрии?
3. Когда был принят ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»?
4. Как формируется туристский продукт в соответствии с нормами ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»?

## **2.2 Организационно-правовые формы коммерческих юридических лиц в сфере туризма**

Законом предусмотрены две основные организационно-правовые формы коммерческих юридических лиц, актуальные для сферы туризма: общества с ограниченной ответственностью и акционерные общества. Сейчас они называются хозяйственные общества<sup>5</sup> (помимо них существуют нехозяйственные общества, коммерческая деятельность которых неактуальна для сферы туризма, но может с ней соприкасаться, например КФХ в сфере сельского туризма). Следует отметить, что иные формы ведения коммерческой деятельности не относятся к юридическим лицам, например, ИП – физическое лицо.

Помимо ООО формы возможно создание акционерного общества (АО), обязательным условием деятельности которого

---

<sup>5</sup> Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 N 51-ФЗ (ред. от 11.03.2024)

является выпуск ценных бумаг – акций. Кроме того, существует такая форма организации акционерного общества, при которой его акционеры пользуются правом отчуждать свои акции без необходимости согласования с другими акционерами – публичное акционерное общество (ПАО). Особенности ПАО:

- Неограниченное число акционеров.
- Свободное обращение акций на рынке.
- Отсутствие необходимости внесения денежных средств в уставный капитал предприятия до его регистрации и открытия накопительного счёта. Организация и деятельность публичных акционерных обществ регулируется ФЗ от 26.12.1995 № 208-ФЗ (ред. от 25.12.2023) «Об акционерных обществах».

Как отмечают эксперты, сейчас АО – наименее востребованная организационно - правовая форма, поскольку является более затратной на содержание самого общества (например, для ведения реестра акционеров требуется заключить договор со специализированной организацией (п. 2 ст. 149 ГК РФ, п. 1 ст. 8 ФЗ от 22.04.1996 № 39-ФЗ «О рынке ценных бумаг»). В связи с этим на протяжении последних десяти лет число АО в России снижается. При этом преимуществом АО является возможность привлекать денежные средства путем продажи эмиссионных ценных бумаг.

Как уже отмечалось ранее, наиболее распространенной организационно-правовой формой осуществления туроператорской деятельности является общество с ограниченной ответственностью (ООО). Это подтверждается данными Единого федерального реестра туроператоров, где даже «крупные» туроператоры, имеющие финансовое обеспечение 100 и более млн. рублей, выбирают организационно-правовую форму общества с ограниченной ответственностью.

Согласно ст. 87 Гражданского кодекса РФ (часть первая) от 30.11.1994 № 51-ФЗ (ред. от 11.03.2024) об «Основных положениях об обществе с ограниченной ответственностью», обществом с ограниченной ответственностью признается «хозяйственное общество, уставный капитал которого разделен на доли; участники общества с ограниченной ответственностью не отвечают по его обязательствам и несут риск убытков, связанных с деятельностью общества, в пределах стоимости принадлежащих им долей».

Сокращенно общество с ограниченной ответственностью

обозначается как ООО. Туроператор, являющийся ООО имеет ряд отличительных признаков:

1. Легитимность существования как субъекта предпринимательства – государственная регистрация в установленном законом порядке, постановка на статистический, налоговый и иной учет, а в случаях предусмотренных законом – совершение иных действий и получение необходимых документов. Примерами таких дополнительно необходимых документов могут быть:

- лицензия при осуществлении деятельности по сохранению объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов РФ,

- сертификат соответствия услуг общественного питания,

- регистрация туроператора на территории Российской Федерации и внесение сведений об этом в Единый федеральный реестр туроператоров;

2. Наличие обособленного и юридически закрепленного (имеются учредительные документы, баланс и т.п.) за субъектом имущества на одном из базовых титулов (право собственности, право хозяйственного ведения, право оперативного управления) в форме основных фондов, оборотных средств, других материальных и нематериальных ценностей, необходимых для осуществления деятельности в сфере туризма, а также при необходимости – имущества на другом праве, например, праве пользования (аренда, лизинг, концессия) и других правах, предусмотренных законом;

3. Наличие экономических (хозяйственных) прав и обязанностей, необходимых для организации и осуществления деятельности в туристской индустрии, т.е. тех прав и обязанностей, которые возложены на таких субъектов законом (например, предоставлять туристу достоверную и полную информацию о предлагаемой услуге, вести учет результатов своей деятельности), а также тех, которые субъекты туристской индустрии берут на себя самостоятельно для достижения цели своего предпринимательства (например, добровольная сертификация услуг по санаторно-курортному лечению; подтверждение уровня соответствия средства размещения высокой категории).

*Порядок государственной регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей*

Создание субъектов туристской индустрии осуществляется в общем порядке, предусмотренном Гражданским кодексом РФ, законами о конкретных субъектах либо видах деятельности и Законом «О государственной регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей».

Действующее российское законодательство не предъявляет каких-либо специальных требований к созданию юридических лиц – коммерческих организаций, основным видом деятельности которых является деятельность в туристской индустрии<sup>6</sup>.

Порядок создания, требования к организационно-правовой форме и учредительным документам ничем не отличаются от других коммерческих организаций. Такой порядок зависит от:

- избранной организационно-правовой формы предпринимательства, например, закрытое акционерное общество, производственный кооператив, общество с ограниченной ответственностью и др.);

- требований к отдельным видам предпринимательской деятельности в сфере туризма (например, перевозка пассажиров-туристов, оказание санаторно-курортных услуг и т.д.);

- способов создания субъектов туристской индустрии, в частности, учреждение нового субъекта, либо реорганизация действующего.

Общий порядок создания субъектами туристской индустрии и начала осуществления ими деятельности сводится к следующему:

- принятие решения учредителем(лями) или участником (ками) о создании такого субъекта и подготовка учредительных документов;

- формирование имущественной основы функционирования такого субъекта (уставного капитала, финансового обеспечения);

- государственная регистрация и получение других разрешительных документов, необходимых для осуществления избранной деятельности.

Государственная регистрация осуществляется в течение пяти дней налоговым органом по месту нахождения исполнительного органа создаваемой организации. Для товариществ местом регистрации является место нахождения одного из учредителей, а для индивидуального предпринимателя – место его жительства.

---

<sup>6</sup> Правовое обеспечение туризма : учебник / коллектив авторов ; под общ. ред. Е.Л. Писаревского. М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. 336 с.

Документы представляются в регистрирующий орган непосредственно или направляются почтовым отправлением с объявленной ценностью и описью вложения.

Отказ от государственной регистрации согласно ст. 23 Закона «О государственной регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей» допускается в предусмотренных законом случаях<sup>7</sup>, в частности, в случае непредставления необходимых для государственной регистрации документов, либо представления документов в ненадлежащий регистрирующий орган.

Данный набор оснований для отказа в регистрации означает, что налоговый орган не вправе отказать в регистрации по мотиву несоответствия содержания учредительных документов законодательству, так как налоговые органы не проводят экспертизу таких документов на предмет соответствия их законодательству.

Юридическое лицо считается созданным, а данные о юридическом лице считаются включенными в Единый государственный реестр юридических лиц (ЕГРЮЛ) со дня внесения соответствующей записи в этот реестр (п. 8 ст. 51 ГК РФ)<sup>8</sup>.

Порядок регистрации индивидуальных предпринимателей также предусмотрен ФЗ от 08.08.2001 № 129-ФЗ (ред. от 25.12.2023) «О государственной регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей» (ст. 22.1), которая обозначает перечень необходимых документов, порядок и сроки регистрации, причины для отказа в регистрации (например, нельзя зарегистрировать одновременно два ИП на одно лицо). Допустимый максимальный срок регистрации ИП меньше, чем в случае регистрации юридических лиц и составляет не более чем три рабочих дня.

### *Прекращение деятельности субъектов предпринимательской деятельности в сфере туризма*

Общие положения прекращения деятельности субъектов туристской индустрии определены ГК РФ, Законом о государственной регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, Законом о несостоятельности (банкротстве) и другими нормативными правовыми актами.

<sup>7</sup> Федеральный закон от 08.08.2001 № 129-ФЗ «О государственной регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей»

<sup>8</sup> Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 N 51-ФЗ (ред. от 11.03.2024)

Общие положения касаются, прежде всего, форм прекращения деятельности этих субъектов, в частности, ликвидации, когда их права и обязанности не передаются правопреемникам, и реорганизации (слияние, присоединение, разделение, выделение или преобразование), которая предполагает переход прав и обязанностей реорганизуемой организации в разных вариантах другим субъектам.

Такие положения установлены и относительно оснований прекращения деятельности субъектов туристской индустрии, с учетом которых различают:

а) добровольное прекращение (по решению учредителя (участника) либо уполномоченного им органа в связи с окончанием срока, на который создавался субъект (например, летний сезон), при достижении цели создания субъекта (например, для организации сельского туризма);

б) принудительное прекращение по решению суда, либо уполномоченного органа в предусмотренных законом случаях (например, признания туроператора банкротом);

в) добровольное прекращение в силу прямого указания закона, например, исключение из реестра туроператора при отсутствии возможности подтвердить финансовое обеспечение.

Здесь следует отметить, что поскольку к числу субъектов предпринимательской деятельности могут принадлежать как юридические (туроператоры и турагентства), так и физические лица (турагенты), то и порядок прекращения их деятельности будет различаться.

Порядок добровольного и принудительного прекращения юридических лиц включает следующие действия (особенности зависят от конкретных форм хозяйствования):

- принятие решения о ликвидации;
- письменное сообщение об этом в регистрирующий орган по месту нахождения;
- назначение ликвидационной комиссии (ликвидатора) и установление порядка и сроков ликвидации;
- публикация о ликвидации, о порядке и сроке заявления требований кредиторами;
- составление промежуточного ликвидационного баланса, выплата денежных сумм кредиторам, составление ликвидационного баланса;

- уведомление регистрирующего органа о завершении процесса ликвидации;
- получение свидетельства о регистрации прекращения деятельности;
- снятие туристской организации с учета в налоговой инспекции, органах статистики, государственных внебюджетных фондах.

Важно напомнить, что при указанных процедурах необходимо различать прекращение деятельности юридического лица и субъекта туристской индустрии. Принудительное прекращение (ликвидация) деятельности осуществляется в соответствии с ГК РФ и отдельными нормативно-правовыми актами, например, Законом о несостоятельности (банкротстве), которые в полной мере распространяются и на субъекты туристской индустрии (они могут быть не только юрлицами). Реорганизация субъектов туристской индустрии как юридических лиц осуществляется в общем порядке в соответствии с главой 4 ГК РФ.

### **Контрольные вопросы**

1. Назовите, какие юридические лица могут быть созданы для предпринимательской деятельности в сфере туризма?
2. Какие законодательные акты регулируют порядок госрегистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей в сфере туризма?
3. С какого момента юридическое лицо считается созданным?
4. Какой закон регламентирует ликвидацию деятельности юридических лиц?

## 2.3 Права и обязанности субъектов туристской индустрии

Одним из условий достижения любыми субъектами цели деятельности является наличие у них прав и обязанностей, закрепленных в законодательстве, либо документах самих субъектов. Права и обязанности субъектов туристской индустрии базируются на конституционных правах, свободах и гарантиях предпринимательской и иной экономической деятельности.

Субъекты туристской индустрии в большинстве своем обладают общей правоспособностью, т.е. способностью иметь гражданские права и обязанности (ст. 49 ГК РФ).

Правоспособность возникает у них с момента их государственной регистрации в уполномоченных органах. Принцип специальной правоспособности действует в основном в отношении некоммерческих организаций. Все они могут совершать только такие действия, которые соответствуют целям их деятельности, предусмотренным в уставе или ином учредительном документе, и нести связанные с этой деятельностью обязанности.

По общему правилу, коммерческие организации (исключением, например, являются государственные и муниципальные унитарные предприятия) могут иметь гражданские права и обязанности, необходимые для осуществления любых видов деятельности, не запрещенных законом.

Учредители (участники) коммерческой организации могут вместе с тем сами ограничить ее правоспособность путем соответствующего указания в учредительных документах (ст. 52 п. 2 ГК РФ). В частности, указание на то, что организация занимается исключительно туроператорской или турагентской деятельностью, внутренним и (или) социальным туризмом и т.д. Целесообразность такого указания может заключаться, например, в необходимости осуществления контроля над деятельностью исполнительных органов юридического лица со стороны учредителей (участников).

Законодательство Российской Федерации допускает и иные случаи ограничения правоспособности юридических лиц, в том числе таких, на которых не распространяется принцип специальной правоспособности: для осуществления отдельных видов деятельности установлены определенные требования (наличие специального разрешения (лицензии), членства в объединении и др.). Например,

туроператорскую деятельность вправе осуществлять только зарегистрированные на территории Российской Федерации юридические лица, имеющие финансовое обеспечение, и сведения о которых внесены в Единый федеральный реестр туроператоров.

Туроператоры, осуществляющие деятельность в сфере выездного туризма должны быть также членами объединения туроператоров в сфере выездного туризма и иметь фонд персональной ответственности туроператора (ст. 4.1 ФЗ от 24.11.1996 № 132-ФЗ (ред. от 23.03.2024) «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»)

Лицензию в туристской индустрии согласно ФЗ от 04.05.2011 № 99-ФЗ (ред. от 25.12.2023) «О лицензировании отдельных видов деятельности» необходимо иметь для осуществления:

- деятельности по перевозкам внутренним водным транспортом, морским транспортом пассажиров;

- деятельности по перевозкам воздушным транспортом пассажиров (за исключением случая, если указанная деятельность осуществляется для обеспечения собственных нужд юридического лица или индивидуального предпринимателя);

- деятельности по перевозкам пассажиров автомобильным транспортом, оборудованным для перевозок более восьми человек (за исключением случая, если указанная деятельность осуществляется по заказам либо для обеспечения собственных нужд юридического лица или индивидуального предпринимателя);

- деятельности по перевозкам железнодорожным транспортом пассажиров;

- медицинской деятельности (за исключением указанной деятельности, осуществляемой медицинскими организациями и другими организациями, входящими в частную систему здравоохранения, на территории инновационного центра «Сколково»);

- деятельности по сохранению объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации.

Права и обязанности субъектов туристской индустрии predetermined избранными видом деятельности в сфере туризма, организационно-правовой формой, правовым титулом на имущество и др. Их можно разделить на общие, которые имеют все такие субъекты, и специальные, которые принадлежат только отдельным

субъектам туристской индустрии. *Права и обязанности субъектов туристской индустрии* получили закрепление в законодательстве и на уровне договоров. Среди общих можно назвать следующие права:

- выбирать и осуществлять один, несколько или всю совокупность видов деятельности в туристской индустрии, не запрещенных законом, включая свободный выбор вида сферы деятельности, территории осуществления деятельности, организационно-правовой формы деятельности;

- свободно использовать способности и имущества для предпринимательской и иной не запрещенной законом экономической деятельности (ст. 34 Конституции РФ);

- использовать гарантии единства экономического пространства, свободного перемещения товаров, услуг и финансовых средств, поддержки конкуренции, гарантии признания и равной защиты частной, государственной, муниципальной и иных форм собственности;

- участвовать в мероприятиях по реализации государственных и целевых программ в сфере туризма; планов регионального развития, отраслевых планов мероприятий («дорожной карты») по созданию благоприятных условий для развития конкуренции в отрасли и др.;

- получать в установленном порядке информацию, необходимую для осуществления своей деятельности, в органах государственной, региональной и муниципальной власти; использовать результаты мониторинга туристского рынка, проводимого специальным подразделением при органе исполнительной власти в сфере туризма относительно общих тенденций изменения потребительского спроса на международном и внутреннем рынке;

- получать налоговые и прочие льготы, преференции, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации, в том числе содействие в получении разрешительной документации, решении вопросов с землеотведением, обустройством дорог и других коммуникаций (свет, газ, вода, канализация);

- использовать в своей деятельности туристские ресурсы, объекты туристской индустрии и инфраструктуру соответствующей территории в пределах, формах и порядке, установленном законом;

- осуществлять внешнеэкономическую деятельность, участвовать в деятельности международных организаций, общероссийских и иных общественных объединений;

- заключать договоры с любым физическим или юридическим заинтересованным лицом; требовать от контрагентов и других участников туристской индустрии надлежащего выполнения своих обязательств;

- распространять информацию о предоставляемых услугах любым, не запрещенным действующим законодательством способом;

- присутствовать непосредственно при проведении проверки, давать объяснения по вопросам, относящимся к предмету проверки;

- получать от органа контроля информацию, которая относится к предмету проверки;

- знакомиться с результатами проверки и указывать в акте проверки о своем ознакомлении с результатами проверки, согласии или несогласии с ними, а также с отдельными действиями должностных лиц органа контроля;

- требовать возмещения убытков, причиненных вследствие незаконных решений, действий или бездействия органов государственной власти, органов местного самоуправления, их должностных и служебных лиц либо причиненных другими субъектами;

- осуществлять иные права, предусмотренные законодательством.

Специальные права субъектов туристской индустрии различаются, прежде всего, по субъектам и видам деятельности. Так, перевозчик, осуществляющий регулярные перевозки пассажиров вправе устанавливать нормы перевозки багажа, провоза ручной клади, в том числе бесплатно; отказать пассажиру в принятии багажа для перевозки, провозе ручной клади, если свойства или упаковка вещей, входящих в состав багажа, ручной клади, не отвечают требованиям, установленным правилами перевозок пассажиров; отказать пассажиру в провозе ручной клади, если ее размещение в транспортном средстве будет препятствовать входу пассажиров в транспортное средство, выходу пассажиров из транспортного средства.

Как общих, так и специальных обязанностей субъектов туристской индустрии в законодательстве закреплено гораздо больше чем прав. К общим обязанностям таких субъектов относятся:

- осуществлять предупредительные меры, направленные на обеспечение безопасности туристов (экскурсантов), в частности:

информировать туристов о возможных опасностях во время путешествия, необходимости выполнения общеобязательных требований и предупредительных мер; создавать безопасные условия в местах оказания туристских услуг; обеспечивать специальные требования во время предоставления туристских услуг, с повышенным риском и др.;

- незамедлительно информировать уполномоченный федеральный орган исполнительной власти, органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органы местного самоуправления, специализированные службы по обеспечению безопасности туризма и заинтересованных лиц о чрезвычайных происшествиях, произошедших с туристами (экскурсантами) во время прохождения маршрутов, представляющих повышенную опасность для жизни и здоровья туристов (экскурсантов) по территории Российской Федерации;

- обеспечивать соблюдение установленных норм и правил, исключающих повреждение или уничтожение туристских ресурсов Российской Федерации;

- выполнять требования закона об охране окружающей среды и охране культурного наследия, а также принимать меры по обеспечению минимизации или прекращению вредного влияния на окружающую среду и социально-культурную среду, компенсировать причиненные им при этом убытки;

- обеспечивать при проведении проверок присутствие руководителей, иных должностных лиц или уполномоченных представителей юридических лиц; либо личное присутствие индивидуальных предпринимателей или обеспечивать присутствие уполномоченных представителей последних;

- привлекать к оказанию туристских услуг лиц, которые отвечают установленным законодательством квалификационным требованиям, а в случаях, предусмотренных законом, также имеют разрешения на осуществление соответствующей деятельности;

- нести ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение условий договоров, обеспечивающих реализацию туристского продукта, связанных с организацией путешествия, в порядке, установленном законодательством;

- выполнять иные обязанности, предусмотренные законодательством.

Специальные обязанности законодательно определены в большей мере относительно туроператоров и турагентов, а относительно других субъектов и видов деятельности в туристской индустрии они закрепляются, в основном, в соответствующих договорах. Так, туроператор обязан:

- обеспечивать оказание туристам всех услуг, входящих в туристский продукт, самостоятельно или с привлечением третьих лиц, на которых туроператором возлагается исполнение части или всех его обязательств перед туристами и (или) иными заказчиками;

- представлять туристу и (или) иному заказчику при заключении договора о реализации туристского продукта достоверную информацию, о потребительских свойствах туристского продукта или услуг, о туристских формальностях и иных особенностях путешествия в объеме, необходимом для совершения путешествия;

- оформлять в соответствии с требованиями законодательства документы на реализацию туристского продукта, осуществление экскурсионного обслуживания, предоставление иных услуг, связанных с организацией путешествия;

- нести предусмотренную законодательством Российской Федерации ответственность перед туристами или иными заказчиками за действия (бездействие) третьих лиц, если федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации не установлено, что ответственность перед туристами несет третье лицо;

- быть членом объединения туроператоров в сфере выездного туризма при осуществлении на территории Российской Федерации соответствующей туроператорской деятельности и др.

Более конкретно права и обязанности субъектов касаются отдельных видов их деятельности.

#### *Способы защиты прав субъектов туристской индустрии*

При осуществлении деятельности в сфере туризма нередко нарушаются права субъектов такой деятельности, что вынуждает их обращаться к защите своих прав.

Под защитой прав субъектов предпринимательства принято понимать деятельность такого субъекта либо уполномоченного государством органа по применению к правонарушителю в установленном законом порядке, обеспеченных государственным принуждением мер с целью прекращения либо недопущения правонарушения, восстановления (признания) нарушенного

(оспариваемого) права. Такой подход к защите вполне приемлем и для защиты субъектов туристской индустрии.

Необходимость в защите субъективных прав и восстановлении правового положения такого субъекта возникает как в случае их нарушения, так и в результате действий, объективно создающих реальную опасность нарушения, т.е. посягательства на право, а также в случаях его непризнания или оспаривания. Чаще всего законодатель связывает защиту с нарушениями права субъекта, что могут иметь место, как в договорных, так и во внедоговорных отношениях. Законодатель не закрепляет перечень нарушений, как оснований для защиты прав субъектов туристской индустрии, поэтому это могут быть как общие нарушения договорных обязательств, предусмотренные законом, так и нарушения таких обязательств, предусмотренные конкретными договорами между этими субъектами.

Среди общих нарушений можно назвать, например, некачественное оказание услуги, за что могут применяться положения ст. 723 Гражданского кодекса Российской Федерации (часть вторая) от 26.01.1996 № 14-ФЗ (ред. от 24.07.2023) за небольшим исключением: если иное не установлено законом или договором, заказчик вправе потребовать от исполнителя соразмерного уменьшения цены, установленной за оказание услуги, либо безвозмездного оказания услуги заново с возмещением заказчику причиненных просрочкой исполнения убытков.

Если отступления от условий договора возмездного оказания услуг или иные недостатки результата оказанной услуги в установленный заказчиком разумный срок не были устранены либо являются существенными и неустраняемыми, заказчик вправе отказаться от исполнения договора и потребовать возмещения причиненных убытков (п. 3 ст. 723 ГК РФ). Примером нарушения обязательств как основания защиты, является заключение турагентом субагентского договора в случае, если соответствующим договором с туроператором такая возможность не предусмотрена. Внедоговорные нарушения основанием защиты, как правило, выступают в отношениях между субъектами туристской индустрии и органами государственной власти и местного самоуправления. Так, например, это могут быть действия (бездействие) должностных лиц органа государственного контроля (надзора), органа муниципального

контроля, повлекшие за собой нарушение прав юридического лица, индивидуального предпринимателя при проведении проверки, которые могут быть обжалованы в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Примером действий, объективно создающих реальную опасность нарушения как основания для защиты может быть возникновение обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране (месте) временного пребывания туристов (экскурсантов) угрозы безопасности их жизни и здоровья, а равно опасности причинения вреда их имуществу, что дает право туристу (экскурсанту) и (или) туроператору (турагенту) применить такой способ защиты как требование в судебном порядке расторжения договора о реализации туристского продукта или его изменения.

Любой субъект туристской индустрии в случае нарушения его прав может защитить свои права с использованием способов защиты, предусмотренных законодательством Российской Федерации. Под способами защиты субъективных гражданских прав понимаются закрепленные законом материально-правовые меры принудительного характера, посредством которых производится восстановление (признание) нарушенных (оспариваемых) прав и воздействие на правонарушителя. Общий перечень этих мер приведен в ст. 12 ГК РФ, согласно которой такие права защищаются путем их:

- признания; восстановления положения, существовавшего до нарушения права, и пресечения действий, нарушающих право или создающих угрозу его нарушения;

- признания оспоримой сделки недействительной и применения последствий ее недействительности, применения последствий недействительности ничтожной сделки;

- признания недействительным акта государственного органа или органа местного самоуправления;

- присуждения к исполнению обязанности в натуре;

- возмещения убытков;

- взыскания неустойки;

- компенсации морального вреда;

- прекращения или изменения правоотношения;

- неприменения судом акта государственного органа или органа местного самоуправления, противоречащего закону;

- иными способами, предусмотренными законом<sup>9</sup>.

Специальные основания и способы защиты предусмотрены, в частности, Законом о туристской деятельности. Так, решение Уполномоченного федерального органа исполнительной власти об исключении сведений о туроператоре из реестра туроператоров, принятое с нарушением порядка, может быть обжаловано в суд. Ряд специальных способов защиты предусмотрен и другими нормативными правовыми актами, регулирующими отношения в туристской индустрии. Например, Постановлением Правительства РФ от 09.02.2007 № 90 (ред. от 20.01.2015) «Об утверждении примерного концессионного соглашения в отношении объектов культуры, спорта, организации отдыха граждан и туризма и иных объектов социально-культурного назначения» предусмотрено, что при нарушении требований, установленных концессионным соглашением, требований технических регламентов, проектной документации, иных обязательных требований к качеству объекта Соглашения, Концедент обязан направить Концессионеру в письменной форме требование безвозмездно устранить обнаруженное нарушение с указанием пункта Соглашения и (или) документа, требования которых нарушены.

К способам защиты можно отнести и осуществление права любой стороной такого Соглашения не приступать к исполнению своих обязанностей по этому Соглашению или приостановить их исполнение с уведомлением другой Стороны в случае, когда нарушение другой Стороной своих обязанностей по настоящему Соглашению препятствует исполнению указанных обязанностей.

Все способы защиты меры принято делить на меры защиты и меры ответственности, с учетом того, что по общему правилу, меры ответственности, в отличие от мер защиты, применяются лишь к виновному нарушителю субъективного права и выражаются в дополнительных обременениях в виде лишения правонарушителя определенных прав или возложения на него дополнительных обязанностей.

Выбор способов защиты осуществляется самостоятельно субъектом туристской индустрии и предопределяется спецификой нарушенного права и характером правонарушения. Например, при нарушении имущественного права перевозчика незаконными

---

<sup>9</sup> Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 № 51-ФЗ (ред. от 11.03.2024)

действиями турагента могут быть использованы такие меры защиты:

- если имущество уничтожено, то возмещение убытков;
- если имущество повреждено, то восстановление положения, существовавшего до нарушения права.

Субъект для восстановления своего права может использовать как одну, так и несколько мер защиты.

Защита прав субъектов туристской индустрии реализуется путем судебной защиты – судами общей юрисдикции, арбитражными, третейскими судами (ст. 11 ГК РФ). Если законом предусматривается защита таких прав в административном порядке, то соответствующее административное решение может быть оспорено в суде.

Также необходимо отметить, что в Российской Федерации образован и действует институт Уполномоченных при Президенте Российской Федерации по защите прав предпринимателей и Уполномоченных по защите прав предпринимателей в субъектах Российской Федерации<sup>10</sup>, обеспечивающие гарантии государственной защиты прав и законных интересов субъектов предпринимательской деятельности и соблюдения указанных прав органами государственной власти, органами местного самоуправления и должностными лицами, имеющим расчетный и иные счета, печать и бланки со своим наименованием и с изображением Государственного герба Российской Федерации.

### **Контрольные вопросы**

1. Какие виды деятельности в туристской индустрии подлежат лицензированию согласно ФЗ от 04.05.2011 № 99-ФЗ «О лицензировании отдельных видов деятельности»?

2. Назовите некоторые общие права субъектов туристской индустрии (не менее пяти).

3. Защита каких прав регламентирована ст. 12 ГК РФ?

4. Для чего нужен институт Уполномоченных при Президенте Российской Федерации по защите прав предпринимателей?

---

<sup>10</sup> Федеральный закон «Об уполномоченных по защите прав предпринимателей в Российской Федерации» от 07.05.2013 № 78-ФЗ

## 2.4 Договорные отношения в сфере туризма

Законная сделка обычно начинается с договора между участниками. В договор вносят все условия сотрудничества: обязанности каждой стороны, сроки, санкции за нарушения. Когда условия сотрудничества описаны в договоре, стороны получают правовую защиту своих интересов и меньше рискуют. Сам по себе договор – не гарант чистоты сделки и законного результата. Если документ составлен неправильно, он не сможет обеспечить законную защиту интересов. Видов договоров много, у каждого из них свои ключевые признаки.

### *Понятие и виды договоров*

Согласно статье 420 Гражданского кодекса, договор – это соглашение о начале, исполнении, изменении или завершении конкретных обязательств, которое два человека или группа людей заключили между собой. Сторонами в договорах могут быть как физические, так и юридические лица, государственные организации, муниципалитет. Договор составляют добровольно, согласие с условиями стороны подтверждают подписями.

*Вид договора* – это классификация разных договоров по определенным признакам и назначению.

Общие критерии, по которым ГК РФ делит договоры на виды:

Признак договора	Виды договоров
Количество лиц, которые вправе принимать ключевые решения по сделке	<b>Взаимосогласованный договор.</b> Согласно этому договору, каждый участник, указанный в документе, может устанавливать свои условия и участвовать в принятии решений.  <b>Договор-присоединение.</b> В таких договорах значит, что только один участник может определять условия сделки.
Момент, в который между сторонами возникают правоотношения	<b>Консенсуальный договор</b> По этому договору стороны становятся участниками сделки в тот момент, когда один из них соглашается на предложение другого о

	<p><i>сотрудничестве. Например, когда мы говорим о подписании договора или перечислении оплаты.</i></p> <p><b>Реальный</b>  <i>Согласно такому договору правоотношения появляются при фактической передаче какого-то объекта от одного лица к другому</i></p>
Строгость регулирования	<p><b>Обязательный договор</b>  <i>Условия в таком договоре регулируются законом и обязательны к исполнению.</i></p> <p><b>Свободный</b>  <i>Лица сами определяют условия в таких договорах и необходимость их заключать.</i></p>
Характер вознаграждения	<p><b>Возмездный</b>  <i>Согласно такому договору, одна из сторон предлагает товары или услуги другой за определенное вознаграждение</i></p> <p><b>Безвозмездный договор</b>  <i>По такому договору один из участников не обязан уплачивать вознаграждение за товары, услуги и другие обязательства с другой стороны</i></p>
Возникновение обязательств	<p><b>Основной</b>  <i>В таком договоре указаны точные условия, по которым между лицами появляются обязательства</i></p> <p><b>Предварительный договор</b>  <i>В таком договоре отражают только намерение подписать основной документ в будущем</i></p>

### *Порядок заключения договора*

Не все соглашения оформляются письменным договором. В некоторых случаях лица выражают согласие на сделку с помощью других форм:

- устно – в ситуациях, где условия сотрудничества не обязательно прописывать в договоре согласно ГК РФ (например, покупка в супермаркете);

- посредством конклюдентных действий – когда лица соглашаются на сотрудничество не посредством договора, а с помощью других очевидных поступков (например, заказ такси по телефону, оплата полученного счета, фактическое потребление услуг).

В остальных ситуациях сделки нужно оформлять договорами.

Вне зависимости от вида договора, большинство из них подписывают в общем порядке:

- стороны ведут переговоры и обсуждают условия в будущем договоре;

- выявляют разногласия, фиксируют их в протоколах;

- ставят подписи в договоре.

Стандартно в каждом договоре есть несколько тематических разделов, в которых описаны аспекты сотрудничества: предмет договора, обязательства каждого участника и т.д.

Содержание разделов зависит от вида договора, но можно выделить несколько стандартных пунктов:

**Стороны.** Участников сделки в договоре нужно указать настолько однозначно, чтобы их нельзя было принять за кого-то другого.

**Предмет соглашения.** В договоре нужно детально описать предмет сотрудничества. Например, если речь идет об услугах, нужно включить понятие этих услуг, их объем, условия оказания и т.д.

**Срок.** Нужно указать в договоре конкретный период времени, в течение которого будет действовать соглашение.

**Вознаграждение.** Стороны должны отразить в договоре форму оплаты или другого вознаграждения, размер и график платежа.

**Ответственность.** Лица должны понимать, какую ответственность понесут, если не выполнят обязательства по договору.

**Расторжение.** Условия договора должны предусматривать

возможность расторгнуть соглашение – обоюдно или в одностороннем порядке.

Непредвиденные обстоятельства. Стоит прописать в договоре порядок действий для каждого участника на случай форс-мажора, при котором они окончательно или временно не смогут выполнять договоренности.

Остальные пункты в договоре зависят от его вида. При этом все разделы договоров должны детально описывать условия сделки. Только так можно учесть интересы каждого участника и получить инструменты законной защиты прав в случае споров.

### *Основные типы договоров*

Есть более узкая классификация видов соглашений. Она отражает конкретное назначение договора и указывает на определенный предмет соглашения. Покажем на примере распространенных типов договоров.

*Купли-продажи* – самый распространенный тип договора в бизнесе. В таких договорах обозначают условия, по которым объект переходит за определенную плату от одного лица к другому. Этот тип включает собственную классификацию видов по объекту покупки.

*Услуг* – этот тип договоров во многом похож на предыдущий, но предполагает не материальный обмен, а оказание услуг за определенное вознаграждение. В таких договорах нужно точно указывать формат и детали услуги и принцип оплаты.

*Ренты* – по таким договорам люди передают право собственности на недвижимость другим лицам при условии, что те будут регулярно выплачивать им вознаграждение (или содержать их) в течение какого-то времени, в том числе, пожизненно.

*Аренды* – по договору аренды один человек получает от другого какое-то имущество во временное пользование. В договоре указывают все аспекты сотрудничества: срок пользования, допустимые условия, стоимость, график оплаты и т.д.

*Найма* – по договору найма человек снимает жилую недвижимость. Выделяют два типа таких договоров: коммерческого и социального найма.

*Трудовой* – этом договоре отражают условия труда наемных работников. Условия договора должны предусматривать обязанности и полномочия сотрудника и работодателя, размер и график оплаты и другие нюансы конкретного предприятия.

*Гражданско-правовой* – по такому договору люди вступают в сотрудничество для заказа и выполнения определенных работ, но при этом не становятся участниками трудовых отношений. В договоре ГПХ прописывают ожидаемый результат, сроки и вознаграждение. Условия труда в подобных договорах не уточняются.

*Поставки* – по договору поставки одно лицо обязуется доставить определенные товары другому на конкретных условиях. В договоре нужно прописать вид и характеристики товара, его количество, сроки и другие аспекты поставки.

*Кредитный* – такой документ подписывают, когда одно лицо (заемщик) берет в кредит средства у другого (кредитор). В договоре нужно учесть все условия сделки: цель и сумма займа, проценты, сроки выдачи и возврата, график периодических платежей, порядок выдачи средств и т.д.

*Ссуды* – в таких договорах описывают процесс передачи объекта от одного лица в безвозмездное пользование другому. В договоре можно указать допустимую степень износа, сроки и условия пользования.

При составлении договора важно учесть, чтобы его содержание не противоречило нормам закона. Иначе его можно аннулировать, а сделку по этому договору признать недействительной.

#### *Типы договоров в туризме*

Договоры в сфере туристской деятельности можно разделить на три группы:

1. Договоры, заключаемые между туроператором и турагентом.
2. Договоры, заключаемые между туроператором (турагентом) и заказчиком (туристом).
3. Договоры, заключаемые между туроператором и непосредственными исполнителями туристских услуг.

Федеральный закон от 24.11.1996 №132-ФЗ (ред. от 23.03.2024) «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» ввел и дал определение основным понятиям в туристской сфере, в том числе и те, которые непосредственно связаны с заключением договоров:

*Туристский продукт* – комплекс услуг по перевозке и размещению, оказываемых за общую цену (независимо от включения в общую цену стоимости экскурсионного обслуживания и (или) других услуг) по договору о реализации туристского продукта;

*Формирование туристского продукта* – деятельность туроператора по заключению и исполнению договоров с третьими лицами, оказывающими отдельные услуги, входящие в туристский продукт (гостиницы, перевозчики, экскурсоводы (гиды) и другие);

*Реализация туристского продукта* – деятельность туроператора или турагента по заключению договора о реализации туристского продукта с туристом или иным заказчиком туристского продукта, а также деятельность туроператора и (или) третьих лиц по оказанию туристу услуг в соответствии с данным договором;

Статья 9 ФЗ от 24.11.1996 №132-ФЗ (ред. от 23.03.2024) «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» обозначает общие условия формирования, продвижения и реализации туристского продукта. Рассмотрим основные положения этой статьи.

Во-первых, она устанавливает, что туристский продукт формируется туроператором по его усмотрению исходя из конъюнктуры туристского рынка или по заданию туриста или иного заказчика туристского продукта (далее – иной заказчик).

Во-вторых, туроператор обеспечивает оказание туристу всех услуг, входящих в туристский продукт, самостоятельно или с привлечением третьих лиц, на которых туроператором возлагается исполнение части или всех его обязательств перед туристом и (или) иным заказчиком.

При этом оговаривается, что туроператор и турагент несут предусмотренную законодательством Российской Федерации ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств как друг перед другом, так и перед туристом и (или) иным заказчиком. Туроператор и турагент самостоятельно отвечают перед туристом и (или) иным заказчиком.

*По договору о реализации туристского продукта*, заключенному турагентом, туроператор несет ответственность за неоказание или ненадлежащее оказание туристу и (или) иному заказчику услуг, входящих в туристский продукт, независимо от того, кем должны были оказываться или оказывались эти услуги.

Важным моментом является закрепленная законом ответственность туроператора:

Туроператор отвечает перед туристом или иным заказчиком за действия (бездействие) третьих лиц, оказывающих услуги, входящие в туристский продукт, если федеральными законами и иными

нормативными правовыми актами Российской Федерации не установлено, что ответственность перед туристом или иным заказчиком несет третье лицо.

Также законом регламентировано обязательное наличие следующих моментов в договоре, заключаемом между туроператором и турагентом:

- условий продвижения и реализации турагентом туристского продукта;

- полномочий турагента на совершение сделок с туристами и (или) иными заказчиками от имени туроператора;

- условий, предусматривающих возможность (невозможность) заключения турагентом субагентских договоров;

- порядка взаимодействия туроператора и турагента в случае предъявления им претензий туристов или иных заказчиков по договору о реализации туристского продукта, а также в случае необходимости оказания экстренной помощи туристу;

- условий, предусматривающих возможность осуществления выплат туристам и (или) иным заказчикам страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора либо уплаты денежной суммы по банковской гарантии в случае заключения договора о реализации туристского продукта между туристом и (или) иным заказчиком и турагентом;

- взаимной ответственности туроператора и турагента, а также ответственности каждой из сторон перед туристом и (или) иным заказчиком за непредставление или представление недостоверной информации о туристском продукте, за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта;

- обязательства турагента по направлению туроператору, сформировавшему туристский продукт, уведомления о заключении договора о реализации туристского продукта в порядке и срок, которые установлены правилами функционирования единой электронной системы электронных путевок, установленными Правительством Российской Федерации.

Также закон оговаривает право туроператора, турагента, действуя в качестве страхового агента от имени и за счет страховщика, заключать договор добровольного страхования имущественных интересов туриста.

Ст. 10 ФЗ от 24.11.1996 №132-ФЗ (ред. от 23.03.2024) «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» обозначает обязательные условия, которые должны быть отражены в договоре о реализации туристского продукта. В законе они обозначены как существенные условия. К ним отнесены:

- полное и сокращенное наименования, адрес (место нахождения), почтовый адрес и реестровый номер туроператора;

- размер финансового обеспечения, номер, дата и срок действия договора страхования ответственности туроператора или банковской гарантии, наименование, адрес (место нахождения) и почтовый адрес организации, предоставившей финансовое обеспечение;

- сведения о туристе, а также об ином заказчике и его полномочиях (если турист не является заказчиком) в объеме, необходимом для реализации туристского продукта;

- общая цена туристского продукта в рублях;

- информация о потребительских свойствах туристского продукта – о программе пребывания, маршруте и об условиях путешествия, включая информацию о средствах размещения, об условиях проживания (месте нахождения средства размещения, его категории) и питания, услугах по перевозке туриста в стране (месте) временного пребывания, о наличии экскурсовода (гида), гида-переводчика, инструктора-проводника, а также о дополнительных услугах;

- права, обязанности и ответственность сторон;

- условия изменения и расторжения договора;

- сведения о порядке и сроках предъявления туристом и (или) иным заказчиком претензий к туроператору в случае нарушения туроператором условий договора;

- сведения о порядке и сроках предъявления туристом и (или) иным заказчиком требований о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора либо требований об уплате денежной суммы по банковской гарантии, а также информация об основаниях для осуществления таких выплат по договору страхования ответственности туроператора и по банковской гарантии.

Также в законе отмечается, что иные условия указанного договора определяются по соглашению сторон. Условия путешествия и общая цена туристского продукта указываются в туристской

путевке, являющейся неотъемлемой частью договора о реализации туристского продукта.

Действующее законодательство рассматривает туристическую фирму как продавца комплекса имущественных прав со всеми вытекающими отсюда последствиями, а туриста – как покупателя такого комплекса имущественных (обязательственных) прав (покупателя туристского продукта).

Реализация туристского продукта осуществляется на основании договора о реализации туристского продукта, заключаемого в письменной форме, в том числе в форме электронного документа.

Договор заключается путем составления одного документа, подписываемого обеими сторонами в двух экземплярах, каждый из которых имеет равную юридическую силу.

Туроператор полностью осуществляет организацию путешествия, начиная с подбора, комбинирования туристских услуг, оказываемых различными исполнителями, в зависимости от целей, сроков и маршрута путешествия, то есть формирование туристского продукта, продвижение туристского продукта и реализацию туристского продукта либо туристу, либо турагенту, выступающему в роли посредника. Турагент формированием туристского продукта не занимается, его работа заключается в продвижении и реализации туристского продукта непосредственно туристу.

Договор о реализации туристского продукта, заключаемый туристом с турагентом, наряду с условиями, указанными ранее, должен также включать:

- полное и (в случае, если имеется) сокращенное наименование, фамилия, имя, отчество (в случае, если имеется) руководителя, адрес места нахождения, основной государственный регистрационный номер юридического лица – в отношении турагента-юридического лица;

- фамилия, имя, отчество (в случае, если имеется), адрес места жительства индивидуального предпринимателя, основной государственный регистрационный номер индивидуального предпринимателя – в отношении турагента-индивидуального предпринимателя;

- реестровый номер турагента в реестре турагентов<sup>11</sup>;

- информация о том, что лицом (исполнителем), оказывающим

---

<sup>11</sup> Здесь и ранее – в ред. Федерального закона от 24.03.2021 N 48-ФЗ

туристу и (или) иному заказчику услуги, входящие в туристский продукт, по договору о реализации туристского продукта, является туроператор, в том числе информация о способах связи с туроператором (номера телефонов, факсов, адрес сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», адрес электронной почты);

- информация о том, что турагент является исполнителем и несет ответственность по договору о реализации туристского продукта в отношении обязанностей турагента;

- обязательство турагента о передаче денежных средств, полученных от туриста и (или) иного заказчика, туроператору, если иной порядок оплаты туристского продукта не предусмотрен договором между турагентом и туроператором;

- обязательство турагента по уведомлению туроператора, сформировавшего туристский продукт, о заключении договора о реализации туристского продукта;

- обязательство турагента по согласованию с туроператором, сформировавшим туристский продукт, условий путешествия (в том числе потребительских свойств туристского продукта) на основании запроса туриста и (или) иного заказчика, адресованного турагенту;

- сведения о порядке и сроках предъявления туристом и (или) иным заказчиком претензий к турагенту в случае нарушения турагентом обязательств по договору о реализации туристского продукта.

Каждая из сторон вправе потребовать изменения или расторжения договора на туристское обслуживание в связи с существенным изменением обстоятельств, из которых исходили стороны при заключении договора. Об условиях изменения и расторжения договора – в отдельном параграфе этой главы.

### ***Типы договоров в туристской практике***

На все типы договоров в туристской практике распространяется правовое регулирование ст. 779 ГК РФ гл. 39 «Возмездное оказание услуг», поэтому их относят к договорам возмездного оказания услуг. По договору возмездного оказания услуг исполнитель обязуется по заданию заказчика оказать услуги (совершить определенные действия или осуществить определенную деятельность), а заказчик обязуется оплатить эти услуги.

В зависимости от целей договоры могут иметь следующий вид.

*Агентский договор* (ст. 1005 Гражданский кодекс) – это договор, по которому одна сторона (агент) обязуется за вознаграждение совершать по поручению другой стороны (принципала) юридические и иные действия от своего имени, но за счет принципала либо от имени и за счет принципала. По общему правилу в сделке, совершенной агентом с третьим лицом от своего имени и за счет принципала, именно агент приобретает права и становится обязанным. Однако в туристском законодательстве (ст. 9 ФЗ об основах туристской деятельности) четко определено, что ответственность за неоказание или ненадлежащее оказание туристу услуг по договору о реализации туристского продукта, заключенному турагентом, несет туроператор, независимо от того, кем должны были оказываться или оказывались эти услуги.

Таким образом, имевшая место на протяжении ряда лет практика навязывания турагентам крупными туроператорами заключения договора «купли-продажи» турпродукта фактически канула в лету. А также поставлена точка в многолетних спорах об ответственности турагента перед туристом (иным заказчиком) за ненадлежащее исполнение, неисполнение обязательств по договору о реализации турпродукта. Указанная статья отраслевого закона возложила всю полноту ответственности на туроператора.

*Договор поручения с туристом.* По данному договору турист поручает агенту за вознаграждение (которое оплачивает турист) совершить действия по бронированию и оплате тура у туроператора. Вознаграждение по такому договору может определяться как разница между той суммой, что агент получил от туриста, и суммой, которую агент передал оператору. Формулировку расчета вознаграждения можно прописать непосредственно в договоре с туристом.

*Договор комиссии* – одна сторона (комиссионер) обязуется по поручению другой стороны (комитента) за вознаграждение совершить одну или несколько сделок от своего имени, но за счет комитента. Отличие договора комиссии от договора поручения в том, что он является договором о косвенном представительстве (комиссионер действует от своего имени, ему не нужна доверенность), а договор поручения – договором о прямом представительстве (поверенный действует от имени доверителя на основании доверенности).

Договор комиссии может быть заключен на определенный срок или без указания срока его действия, с указанием или без указания территории его исполнения, с обязательством комитента не предоставлять третьим лицам право совершать в его интересах и за его счет сделки, совершение которых поручено комиссионеру, или без такого обязательства, с условиями или без условий относительно ассортимента товаров, являющихся предметом комиссии. Комитент обязан уплатить комиссионеру вознаграждение, а в случае, когда комиссионер принял на себя ручательство за исполнение сделки третьим лицом (делькредере), – также дополнительное вознаграждение в размере и в порядке, установленных в договоре комиссии.

Отношения между туроператорами и их партнерами, непосредственно оказывающими услуги туристам, оформляются различными договорами. Какого-либо определенного вида договора в этой сфере не предусмотрено, в зависимости от характера взаимодействия применяются различные виды договоров. Также может применяться смешанный договор, то есть договор, содержащий элементы разных видов договоров. В частности, могут применяться такие договоры, как договор аренды, перевозки, страхования, купли-продажи, хранения, договор возмездного оказания услуг и другие. Надо отметить, что такие договоры являются по сути своей договорами в пользу третьего лица, потому что должник, то есть организация, непосредственно предоставляющая услуги, оказывает их не туроператору, с которым заключен договор, а туристу – лицу, заключившему в свою очередь договор с туроператором.

#### *Договор перевозки в туризме.*

Основная роль туроператора как участника предпринимательской деятельности заключается в организации туристских путешествий. Эта деятельность состоит в заключении различных по своей природе сделок с транспортными, гостиничными и иными организациями. Эти организации впоследствии исполняют обязательства туроператора перед туристами.

При организации туров актуальным для туроператора становится вопрос доставки туристов к месту отдыха и обратно, а потому одной из предлагаемых им услуг является перевозка.

Перевозку пассажиров (в том числе и туристов) регулируют следующие нормативные акты:

1) Гражданский кодекс РФ (гл. 40).

2) Транспортные уставы и кодексы:

- Воздушный кодекс РФ (ВК РФ) от 19.03.1997

- ФЗ от 10.01.2003 Устав железнодорожного транспорта РФ;

- Кодекс внутреннего водного транспорта РФ (КВВТ) от 17.03.2001;

- Кодекс торгового мореплавания РФ (КТМ) от 30.04.1999;

- Федеральный закон от 8 ноября 2007 г. №259-ФЗ «Устав автомобильного транспорта и городского наземного электрического транспорта»

3) Иные федеральные законы (например, ФЗ от 10.01.2003 №17-ФЗ «О железнодорожном транспорте в РФ»).

4) Правила перевозки на отдельных видах транспорта.

Вообще транспортным средством признается объект для транспортировки пассажиров, грузов, почты, багажа. В транспортную систему России в настоящее время входят следующие виды транспорта:

- железнодорожный;

- речной (внутренний водный);

- морской;

- автомобильный;

- воздушный.

Роль туроператора при организации и осуществлении перевозок может проявляться в двух формах:

1) Он может не являться непосредственным исполнителем услуги по перевозке, оставаясь при этом ответственным за исполнение всех услуг, включая эту.

2) Он может выступать непосредственным исполнителем услуги по перевозке, одновременно являясь лицом, ответственным за предоставление всего туристского обслуживания.

Для самостоятельного выполнения перевозки туристов туроператор должен удовлетворять требованиям, предъявляемым отечественным законодателем к перевозчикам (например, в необходимых случаях иметь лицензию, сертификат эксплуатанта).

Все же в практике туристского бизнеса чаще возникают ситуации, когда туроператор самостоятельно не выполняет перевозку

туристов. В таком случае он вынужден заключать договоры с лицами, которые будут оказывать эту услугу вместо него, тем самым, исполняя его обязательство перед туристами в соответствующей части договора. В данном случае будет действовать модель договора в пользу третьих лиц (то есть туристов).

В настоящее время для регламентации отношений, связанных с организацией перевозок туристов, чаще всего используется договор фрахтования. Сущность договора фрахтования раскрывается в ст. 787 ГК РФ, а также регулируется ст. 10.2 ФЗ от 24.11.1996 №132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

Договор фрахтования или, как его еще называют, договор чартера представляет собой соглашение, по которому фрахтовщик предоставляет фрахтователю за плату всю или часть вместимости одного или нескольких транспортных средств на один или несколько рейсов для перевозки грузов, пассажиров и багажа.

Понятие фрахтования формулируется также в транспортных уставах и кодексах. Так, например, в соответствии со ст.104 ВК РФ по договору фрахтования воздушного судна (воздушному чартеру) одна сторона (фрахтовщик) обязуется предоставить другой стороне (фрахтователю) за плату для выполнения одного или нескольких рейсов одно или несколько воздушных судов либо часть воздушного судна для воздушной перевозки пассажиров, багажа, грузов или почты.

Фрахтование является разновидностью договора перевозки, так как у них единый предмет, а именно – услуга по перевозке пассажира, багажа, груза.

Основные отличия чартерного рейса от регулярного:

1) чартерный рейс выполняется конкретно-определенное количество раз, определенное в договоре фрахтования (то есть он нерегулярен);

2) стоимость перевозки чартерным рейсом, как правило, ниже стоимости регулярной перевозки (на перевозки, осуществляемые в соответствии с договором фрахтования, могут устанавливаться договорные цены; на регулярных перевозках государством устанавливаются тарифы). Это привлекает предприятия туристского комплекса.

3) в чартере стороны заранее оговаривают, в каком именно транспортном средстве (его части) будет размещен перевозимый

объект, при обычной перевозке данный вопрос решается перевозчиком самостоятельно.

Договор фрахтования заключается между заказчиком и перевозчиком, однако порождает возникновение договорных отношений между перевозчиком и пользователями транспортного средства, на которых полностью распространяются правила перевозчика, в том числе, и в части ответственности. Подобные договоры заключаются не с отдельными пассажирами, а с организацией, выступающей в роли фрахтователя. Договор фрахтования следует рассматривать вместе с договором по туристскому обслуживанию. Связующим элементом этих договоров является туроператор, который, выступая в роли фрахтователя, за определенную плату выполняет загрузку транспортного средства с целью осуществления перевозки туристов, с которыми он планирует заключать договоры по туристскому обслуживанию.

Стороны, выполняющие перевозку по договору фрахтования:

- фрахтовщик (транспортная компания);
- фрахтователь (туроператор).

Пассажир-турист в данном случае выступает как третье лицо.

К договору перевозки по своей природе близок договор аренды транспортного средства. В соответствии с ним арендатору во временное владение и пользование за плату предоставляется транспортное средство с оказанием услуг по технической эксплуатации и управлению или без оказания такого рода услуг.

### *Договор аренды в туризме*

Договор аренды очень распространен на рынке туристских услуг. Его заключают как предприятия индустрии туризма, так и потребители туристских услуг (например, услуги проката спортивного инвентаря, каршеринг).

Договор аренды (договор имущественного найма) – это соглашение, в силу которого арендодатель (наймодатель) обязуется предоставить арендатору (нанимателю) определенное имущество во временное владение и пользование или во временное пользование, а арендатор обязуется выплачивать арендную плату.

Предметом договора аренды может быть только индивидуально-определенная вещь (непотребляемая), например, земельный участок, здание, транспортное средство и т. д. Срок договора может быть как

указан, так и нет (бессрочный договор).

Цена договора определяется в соответствии со ст.614 ГК РФ, которая регламентирует форму арендной платы и сроки внесения арендных платежей.

Арендатор вправе с согласия арендодателя сдавать арендованное имущество в субаренду (поднаем), передавать свои права и обязанности по договору аренды третьим лицам (перенаем), вносить права, вытекающие из договора аренды, в качестве взноса в уставный капитал юридических лиц.

Отдельным видом договора аренды является договор финансовой аренды (лизинга). Данный вид договора аренды регламентируется гл. 34 ГК и ФЗ от 29.10.1998 «О финансовой аренде (лизинге)». Суть этого вида договора характеризуется постепенным выкупом в собственность предмета аренды. Таким предметом могут стать любые непотребляемые вещи, которые используются для предпринимательской деятельности (чаще всего транспортные средства) кроме земельных участков и других природных объектов.

Еще один частный вид договора аренды – договор проката.

Признаки договора проката:

1) Арендодателем всегда является субъект предпринимательской деятельности.

2) Имущество передается, как правило, для использования в потребительских целях.

3) В прокат сдается только движимое имущество.

Максимальный срок сдачи имущества в прокат составляет один год (здесь не применяется общее правило о преимущественном праве на заключение нового договора). Арендная плата производится только в форме определенных в твердой сумме платежей (они вносятся единовременно или периодически).

Договор проката может быть расторгнут по инициативе арендатора в любое время с установленным сроком предупреждения. Правила поведения сторон при обнаружении недостатков имущества, сданного в прокат – см. ст. 629 и 612 ГК РФ. На отношения сторон договора проката распространяются нормы Закона «О защите прав потребителей».

### *Договор гостиничного обслуживания*

Одним из основных направлений деятельности в сфере туризма является оказание услуг по размещению туристов (услуга по размещению в соответствии с действующим законодательством – необходимый элемент туристского продукта).

Основными нормативными документами, регулирующими деятельность средств размещения, как элементов туристской индустрии являются:

- 1) Гражданский кодекс РФ (главы 34, 39 и др.)
- 2) Закон РФ от 7 февраля 1992 г. «О защите прав потребителей».
- 3) Постановление Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. № 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»
- 4) Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 70587-2022 «Туризм и сопутствующие услуги. Услуги средств размещения «Все включено» и «Ультра все включено». Общие требования» (утвержден и введен в действие 29.12.2022 №1709-ст)
- 5) Постановление Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. № 1860 «Об утверждении Положения о классификации гостиниц».

Гостиничная услуга является сложной комплексной услугой. Основным ее элементом является услуга по обеспечению временного проживания людей (а также услуги по оформлению гостей, хранению имущества, уборке номеров). Главная цель гостиничной услуги – предоставление гостиничного номера для временного проживания и создание комфортных условий для пребывания в нем.

В основе гостиничной услуги лежат два компонента:

- материальная база – техническое оснащение номеров и инфраструктура гостиницы;
- обслуживание – деятельность персонала гостиницы для обеспечения пользования потребителем материальной базой организации и оказания дополнительных услуг.

Составные элементы гостиничной услуги:

- 1) услуги, предшествующие заключению договора исполнителя с заказчиком (бронирование номера, оформление проживания в гостинице);
- 2) размещение потребителя в номере, а также оказание всего перечня услуг, которые входят в цену номера (места в номере);
- 3) дополнительные услуги, они, в свою очередь, делятся на три группы:

а) услуги, которые гостиница обязана предоставить потребителю без дополнительной платы:

Исполнитель по просьбе потребителя обязан без дополнительной оплаты обеспечить следующие виды услуг: вызов скорой помощи; пользование медицинской аптечкой; доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении; побудка к определенному времени; предоставление кипятка; иные услуги по усмотрению исполнителя.

б) услуги, которые не включены исполнителем в цену номера, но они оказываются на территории гостиницы. Эти услуги могут быть предоставлены потребителю за отдельную плату и с его согласия (услуги химчистки, прачечной, бара, ресторана, салона красоты, телефонной связи, пункта проката автомобилей, сауны, солярия и др.). Обычно список подобных дополнительных услуг включается в прейскурант. Запрещается обуславливать выполнение одних услуг обязательным оказанием других услуг.

в) услуги, которые потребитель вправе потребовать, а исполнитель в свою очередь вправе их предоставить. Услуги, которые входят в эту группу, можно охарактеризовать как единичные, нетипичные (например, потребитель заказывает доставить ему в номер экзотический продукт питания и т.п.).

Действующее гражданское законодательство договор предоставления гостиничных услуг относит к группе договоров по оказанию услуг (см. гл. 39 ГК РФ, ст. 426 ГК РФ).

К числу основных прав потребителя гостиничных услуг необходимо отнести следующие:

- право расторгнуть договор на оказание услуги в любое время, уплатив гостинице часть цены пропорционально части оказанной услуги до получения извещения о расторжении договора и возместив гостинице расходы, произведенные ей до этого момента в целях исполнения договора, если они не входят в указанную часть цены услуги;

- при обнаружении недостатков оказанной услуги вправе по своему выбору потребовать безвозмездного устранения недостатков либо соответствующего уменьшения цены за оказанную услугу; также потребитель может расторгнуть договор и потребовать полного возмещения убытков, если гостиница в установленный срок не устранила эти недостатки. Гостиница должна устранить недостатки

оказанной услуги в течение часа с момента предъявления потребителем соответствующего требования; требования потребителя об уменьшении цены оказанной услуги, а также о возмещении убытков, причиненных расторжением договора на предоставление услуг, подлежат удовлетворению в течение 10 дней со дня предъявления соответствующего требования;

- право расторгнуть договор, если он обнаружил существенные недостатки в оказанной услуге или иные существенные отступления от условий договора.

Основные обязанности потребителя гостиничных услуг:

- оплачивать оказанные ему услуги в порядке и сроки, которые установлены договором с гостиницей;

- обязан соблюдать установленный гостиницей порядок проживания и правила противопожарной безопасности;

- обязан возместить ущерб в случае утраты или повреждения имущества гостиницы, а также потребитель несет ответственность за иные нарушения.

Если потребитель гостиничной услуги не освободил до единого расчетного часа (12 часов дня) номер, то за дополнительное время с него возьмут почасовую оплату, если он остался до 18.00. Задержка выезда от 6 до 12 часов оплачивается как половина суток, а свыше 12 часов – как за полные сутки.

Существующие схемы сотрудничества туроператора и средства размещения можно условно разделить на две группы.

Первая группа связана с переносом риска не продажи номеров (мест в номере) со средства размещения на туроператора. В такой ситуации определенным бонусом за принятие риска для туроператора являются высокие размеры дисконта на услуги гостиницы. В эту группу входят такие виды соглашений, как:

- аренда отеля;

- приобретение блоков комнат на условиях комитмента;

- безотзывное бронирование.

Например, комитмент – это одна из форм сотрудничества туроператора и отеля, при которой туроператор вносит частичную (не менее 50%) или полную предоплату заявленного количества номеров непосредственно перед началом сезона. При этом туроператор не может отказаться от заявленного блока комнат до окончания сезона, следовательно, риск остаться с непроданными

номера́ми ле́жит на туроператоре.

Вторую группу образуют схемы работы, не базирующиеся на переходе риска не продажи номеров (мест в номере) от средства размещения к оператору, при этом данные схемы не предусматривают каких-либо значительных скидок со стороны отеля. К этой группе относятся такие формы отношений, как:

- приобретение блоков комнат на условиях элонтмента;
- приоритетное бронирование;
- повышенная комиссия за предоставление номеров;
- разовые заявки со стороны туроператора.

Например, элонтмент – это форма взаимодействия туроператора и отеля, при которой оператор заявляет о размерах и длительности собственного блока мест в средстве размещения, но не оплачивает его предварительно, а получает возможность вносить плату отелю непосредственно перед каждым заездом туристов. Если запланированное число номеров продать не удалось, оператор может уменьшить размер блока без штрафных санкций со стороны отеля.

#### *Договор о предоставлении услуг общественного питания*

Составным элементом туристского продукта в большинстве случаев является услуга, которая оказывается предприятиями общественного питания.

*Предприятие общественного питания* – это предприятие, предназначенное для производства, реализации и (или) организации потребления продукции общественного питания, включая кулинарную продукцию, мучные кондитерские и булочные изделия.

Исполнитель услуги – предприятие общественного питания и гражданин - предприниматель, выполняющие работы по производству, реализации и организации потребления кулинарной продукции.

*Потребитель услуги общественного питания* – гражданин, пользующийся услугами питания, обслуживания, досуга.

Деятельность предприятий общественного питания по оказанию услуг потребителям регулируют следующие нормативные акты:

- 1) Гражданский кодекс РФ (гл. 39).
- 2) Закон РФ «О защите прав потребителей».

3) Федеральный закон от 02.01.2000 №29-ФЗ «О качестве и безопасности пищевых продуктов».

4). Постановление Правительства РФ от 21 сентября 2020 г. № 1515 «Об утверждении Правил оказания услуг общественного питания»

5) Постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 27 октября 2020 г. № 32 «Об утверждении санитарно-эпидемиологических правил и норм СанПиН 2.3/2.4.3590-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к организации общественного питания населения»».

б) Кроме того, применяются государственные стандарты и методические рекомендации, например:

- ГОСТ 30389-2013. Межгосударственный стандарт. Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования (вместе с «Минимальными требованиями к предприятиям (объектам) общественного питания различных типов») (введен в действие Приказом Росстандарта от 22.11.2013 № 1676-ст).

- ГОСТ 30524-2013 Межгосударственный стандарт Услуги общественного питания. Требования к персоналу (введен в действие приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 22 ноября 2013 г. № 1674-ст).

-МР 2.3.6.0233-21. 2.3.6. Предприятия общественного питания. Методические рекомендации к организации общественного питания населения. Методические рекомендации (утв. Главным государственным санитарным врачом РФ 02.03.2021) и т.д.

Учитывая социальную значимость сферы питания, ее деятельность регламентирована большим количеством нормативной документации (в настоящее время число нормативных и правовых актов – свыше 30), требующей регулярной актуализации.

Услуги общественного питания оказываются в:

- ресторанах;
- кафе;
- барах;
- столовых;
- закусочных;
- предприятиях быстрого обслуживания;

- буфетах;
- кафетериях;
- магазинах кулинарии.

Данные объекты общественного питания могут быть самостоятельными организациями либо находиться в составе какого-либо средства размещения. Выполнение ими функций закупки и хранения сырья, приготовления пищи, обработки и хранения предметов сервировки регламентируется специальными актами органов санитарно-эпидемиологического надзора (здравоохранения, торговли).

Организация питания в современном отеле может быть нескольких типов:

- гарни (ВВ) – предоставление постояльцу только завтрака;
- полупансион (НВ) – предоставление постояльцу завтрака и ужина;
- полный пансион (FB) – предоставление завтрака, ужина, обеда;
- «все включено» (AI) – предоставление постояльцу четырехразового питания и употребления закусок (кроме напитков) в течение всего светового дня (обычно до 00.00 часов);
- «ультра-все-включено» (UAI) – предоставление постояльцу четырехразового питания и возможности употребления закусок, включая безалкогольные напитки и алкогольные напитки местного производства в течение светового дня (обычно до 00.00 часов);
- «экстра-все-включено» (EAI) – предоставление постояльцу четырехразового питания и возможности употребления закусок, включая безалкогольные напитки и алкогольные напитки в течение светового дня (обычно до 00.00 часов).

Предоставление рестораном отеля питания может иметь следующий вид:

- «табль-дот» (общий стол) – в залах ресторана накрываются большие столы, сервируются приборами, количество которых соответствует числу постояльцев;
- «шведский стол» – в залах ресторана весь ассортимент предлагаемых блюд выставляется на отдельный стол, постоялец вправе сам определять блюдо и размер порции. Правилами пользования «шведским столом» являются: не оставлять остатки еды на тарелках и ничего не уносить из ресторана с собой;

- «а-ля карт» – предполагает индивидуальное обслуживание постояльцев по системе заказного меню.

В соответствии со статьей 39 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» Правительством РФ утверждены Правила оказания услуг общественного питания (от 21 сентября 2020 г. №1515), регулирующие деятельность объектов общественного питания по оказанию услуг посетителям, в том числе туристам.

Исполнитель договора предоставления услуг общественного питания помимо информации, доведение которой предусмотрено статьей 10 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей», обязан довести до сведения потребителей:

- перечень услуг и условия их оказания;
- наименование предлагаемой продукции общественного питания с указанием способов приготовления блюд и входящих в них основных ингредиентов;
- сведения об объеме (весе) порций готовых блюд продукции общественного питания и покупных товаров, емкости потребительской тары предлагаемой алкогольной продукции и объеме ее порции;
- сведения о пищевой ценности продукции общественного питания (в том числе калорийность, содержание белков, жиров, углеводов, а также витаминов, макро- и микроэлементов при добавлении их в процессе приготовления продукции общественного питания).

Потребитель обязан оплатить оказываемые услуги в порядке и сроки, которые согласованы с исполнителем. Исполнитель при расчетах за оказываемые услуги выдает потребителю кассовый чек или бланк строгой отчетности на бумажном носителе и (или) направляет кассовый чек или бланк строгой отчетности потребителю в электронной форме с учетом требований законодательства РФ.

#### *Порядок изменения и прекращения договора о реализации туристского продукта*

Закон регламентирует порядок внесения изменений и прекращения договоров в сфере туризма статьями Гражданского кодекса РФ, Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», а также ст. 17.4 ФЗ от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

Согласно закону изменение и расторжение договора по общему правилу возможно только по соглашению сторон, если иное не предусмотрено договором. Соглашение об изменении или о расторжении договора совершается в той же форме, что и договор, если из закона, иных правовых актов, договора или обычаев не вытекает иное (п. 1 ст. 450 и п. 1 ст. 452 Гражданского кодекса РФ).

По требованию одной из сторон договор может быть изменен или расторгнут по решению суда только:

1) при существенном нарушении договора другой стороной (п. 2 ст. 450 ГК РФ).

Турист вправе отказаться от договора и потребовать полного возмещения убытков, если им обнаружены существенные недостатки выполненной работы (оказанной услуги) или иные существенные отступления от условий договора (п. 1 ст. 29 Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»).

К существенным нарушениям туроператором условий договора о реализации туристского продукта относятся (ст. 17.4 Федерального закона от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»):

- неисполнение обязательств по оказанию туристу и (или) иному заказчику входящих в туристский продукт услуг по перевозке и (или) размещению;

- наличие в туристском продукте существенных недостатков, включая существенные нарушения требований к качеству и безопасности туристского продукта.

2) при существенном изменении обстоятельств (ст. 451 ГК РФ). Перечень подобных обстоятельств отражен в ст. 10 ФЗ об основах туристской деятельности. К ним относятся:

- ухудшение условий путешествия, указанных в договоре;
- изменение сроков совершения путешествия;
- непредвиденный рост транспортных тарифов;
- невозможность совершения туристом поездки по независящим от него обстоятельствам (болезнь туриста, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства);

- призыв гражданина на военную службу по мобилизации в Вооруженные Силы Российской Федерации, либо поступление на военную службу по контракту в период с 24 февраля 2022 года, либо заключение контракта о добровольном содействии в выполнении

задач, возложенных на Вооруженные Силы Российской Федерации или войска национальной гвардии Российской Федерации, в период с 24 февраля 2022 года<sup>12</sup>

По последнему из перечисленных оснований договор может быть расторгнут по требованию туриста или члена его семьи в течение трех лет со дня его заключения. При этом туроператор обязан вернуть всю уплаченную по договору денежную сумму (части 15-18 ст. 10 Закона о туристской деятельности).

При расторжении договора вследствие существенно изменившихся обстоятельств суд по требованию любой из сторон определяет последствия расторжения договора, исходя из необходимости справедливого распределения между сторонами расходов, понесенных ими в связи с исполнением этого договора (п. 3 ст. 451 ГК РФ).

3) в случае возникновения угрозы безопасности жизни и здоровью туристов в стране временного пребывания.

В случае возникновения обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране (месте) временного пребывания туристов (экскурсантов) угрозы безопасности их жизни и здоровья, а равно опасности причинения вреда их имуществу, турист (экскурсант) и (или) туроператор (турагент) вправе потребовать в судебном порядке расторжения договора о реализации туристского продукта или его изменения (ст. 14 Закона о туристской деятельности и п. 20 Правил).

Наличие указанных обстоятельств подтверждается соответствующими решениями федеральных органов государственной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, принимаемыми в соответствии с федеральными законами.

При расторжении до начала путешествия договора о реализации туристского продукта в связи с наступлением обстоятельств, указанных в ст. 14 Закона о туристской деятельности, туристу и (или) иному заказчику возвращается денежная сумма, равная общей цене туристского продукта, а после начала путешествия – ее часть в размере, пропорциональном стоимости не оказанных туристу услуг.

Кроме того, заказчик имеет право на односторонний отказ от заключения договора на реализацию туристского продукта.

---

<sup>12</sup> Абзац введен Федеральным законом от 13.06.2023 N 252-ФЗ; в ред. Федерального закона от 25.12.2023 N 639-ФЗ

Так, турист в соответствии со ст. 782 ГК РФ и ст. 32 Закона вправе расторгнуть договор оказания туристских услуг в любое время, оплатив исполнителю лишь фактически понесенные им расходы.

На практике большинство договоров содержат штрафные санкции при отказе от поездки (расторжении договора), а именно: условия об уплате в случае отказа неустойки, удержании туроператором (турагентом) уже уплаченных сумм, возмещении заказчиком туроператору (турагенту) не фактически понесенных расходов, а фиксированного процента от стоимости тура и т.п.

Данные санкции не правомерны, так как противоречат ст. 32 Закона и ст. 782 ГК РФ. Применение санкций со стороны турагентства не соответствует действующему законодательству, поскольку неустойка либо штраф, согласно ст. 330 ГК РФ, является мерой ответственности за нарушение стороной своих обязательств, а возможность отказа туриста от исполнения договора предусмотрена законодательством. Следовательно, отказ не является нарушением договора и какая-либо санкция в этом случае неприменима.

Любые подобные условия, ущемляющие права потребителя по сравнению с правилами, установленными законодательством о защите прав потребителей, являются ничтожными и могут повлечь за собой наложение административного штрафа на туроператора (турагента) и его должностных лиц, виновных в совершении этого правонарушения по ч. 2 ст. 14.8 КоАП РФ.

### **Контрольные вопросы**

1. Какие бывают типы договоров?
2. Какие договоры чаще заключаются в практике туристской деятельности?
3. В чем особенность агентского договора?
4. Назовите основные обязательные элементы в договоре, заключаемом между туроператором и турагентом.
5. Какая правовая норма регулирует заключение договоров в туристской практике?
6. Что такое договор фрахтования?
7. Элотмент и комитмент – что это такое?

8. Какой тип питания в современном отеле называется «гарни»?

9. Какие обстоятельства, указанные в ст. 14 Закона о туристской деятельности, ведут к тому, что туристу и (или) иному заказчику при расторжении договора о реализации турпродукта возвращается полная его стоимость до начала путешествия, а после начала путешествия – часть в размере, пропорциональном стоимости не оказанных туристу услуг?

10. Какие нормативные акты регулируют деятельность предприятий общественного питания?

11. На практике большинство договоров содержат штрафные санкции при отказе от поездки. Какие они могут быть? Законны ли они? На какие нормативно-правовые акты можно сослаться при отказе от уплаты подобных штрафов?

### III. ФИНАНСОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ В ТУРИЗМЕ

В России до 2007 г. туристская деятельность лицензировалась в соответствии с п.6 ст.18 ФЗ от 8 августа 2001 г. № 128-ФЗ «О лицензировании отдельных видов деятельности в РФ». Лицензии сроком на 5 лет выдавало Федеральное агентство по туризму (они требовались как для туроператоров, так и для турагентов). Необходимость получения лицензии была вызвана тем, что туристская деятельность затрагивает интересы человека, его здоровье и безопасность (поэтому и заниматься ей должны были квалифицированные специалисты). Кроме того, обязательное государственное лицензирование сдерживало туристический рынок от возникновения многочисленных фирм-однодневок.

С июня 2007 г. вступили в силу изменения в ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ», согласно которым взамен лицензирования было установлено финансовое обеспечение ответственности туроператоров перед туристами. То есть была предусмотрена обязанность туроператоров ежегодно оплачивать банковскую либо страховую гарантию своей деятельности. Основной целью введения финансового обеспечения являлось обеспечение надлежащего исполнения туроператорами своих обязательств перед туристами.

*Финансовая гарантия* – это документально подтвержденное обязательство третьего лица возместить убытки, которые могут быть причинены вследствие неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств туроператора, возникших на основании договора о реализации туристского продукта.

*Согласно действующему законодательству все туроператоры должны иметь финансовое обеспечение, то есть:*

1) Договор страхования гражданской ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательства.

В соответствии с п. 1 ст. 932 ГК РФ страхование риска ответственности за нарушение договора допускается в случаях, предусмотренных законом (например, главой VII.1 ФЗ «Об основах туристской деятельности»). По договору страхования риска ответственности за нарушение договора может быть застрахован только риск ответственности самого страхователя. Риск

ответственности за нарушение договора считается застрахованным в пользу стороны, перед которой по условиям этого договора страхователь должен нести соответствующую ответственность – (то есть в пользу выгодоприобретателя). За оформление договора страхования туроператор выплачивает страховой компании страховую премию.

2) Банковскую гарантию исполнения обязательств по договору.

Банковская гарантия является одним из способов обеспечения исполнения обязательств, перечисленных (наряду с неустойкой, залогом, задатком, поручительством – см. ст.329 ГК РФ). Цель обеспечения исполнения обязательства – создать у стороны в обязательстве дополнительную уверенность в том, что она получит от контрагента все, что предусматривалось договором между ними.

Сущность банковской гарантии раскрывается в ст. 368 ГК РФ. Банк или страховая организация (гарант) дают по просьбе другого лица (принципала) письменное обязательство уплатить кредитору принципала (бенефициару) денежную сумму по представлении бенефициаром письменного требования о ее уплате. За выдачу банковской гарантии принципал уплачивает гаранту вознаграждение.

Срок действия финансового обеспечения не может быть менее одного года. Финансовое обеспечение на новый срок должно быть получено туроператором не позднее трех месяцев до истечения срока действующего финансового обеспечения.

Наличие финансового обеспечения по закону не требуется только в двух случаях:

- для организаций, осуществляющих экскурсионное обслуживание на территории России в течение не более 24 часов подряд;

- для государственных и муниципальных унитарных предприятий и учреждений, осуществляющих деятельность по организации путешествий в пределах территории России по установленным государственным ценам в целях решения социальных задач.

Как следует из текста ст. 17.2 ФЗ об основах туристской деятельности, размер финансового обеспечения ответственности туроператора не может быть меньше:

- 500 тысяч рублей – для туроператоров, осуществляющих деятельность в сфере внутреннего туризма или въездного туризма;

В отношении российских туроператоров в сфере выездного туризма произошли изменения размера финансового обеспечения – до 30 апреля 2024 года действовал льготный размер в 10 миллионов рублей, а с 1 мая 2024 года по 30 апреля 2025 года минимальное финансовое обеспечение ответственности составило 25 миллионов рублей.

При этом новые поправки отменяют требование о минимальной сумме финансового обеспечения для туроператоров в сфере выездного туризма в размере 50 млн руб., установленное абз. 3 ч. 1 ст. 17.2 (Постановление Правительства РФ от 12.03.2022 № 353).

Также некоторые операторы могут освобождаться от финансового обеспечения (о законных основаниях этого – см. далее в пункте «Фонд персональной ответственности туроператора в сфере выездного туризма») в соответствии с решением Ассоциации «Объединение туроператоров в сфере выездного туризма «ТУРПОМОЩЬ»». Так, решение от 13 марта 2024 г. № 364 отложило необходимость финансового обеспечения для сферы выездного туризма до 1 апреля 2025 года<sup>13</sup>. Рассмотрим эту форму некоммерческого сотрудничества туроператоров подробнее.

### *Объединения туроператоров в сфере выездного туризма*

Одно из важнейших дополнений в туристское законодательство было сделано в 2012 г. с вступлением в силу Федерального закона от 03.05.2012 № 47-ФЗ о внесении изменений в Закон об основах туристской деятельности. Поправки касались создания нового института, позволяющего в оперативном порядке финансировать мероприятия по оказанию экстренной помощи туристам, пострадавшим от действий (бездействий) недобросовестных туроператоров.

Экстренная помощь – это действия по организации перевозки туриста из страны временного пребывания (оплата услуг по перевозке) и (или) иные действия (в том числе оплата услуг по размещению), осуществляемые объединением туроператоров в сфере выездного туризма в соответствии законодательством РФ в случае неисполнения туроператором своих обязательств по договору о реализации туристского продукта в сфере выездного туризма в части

---

<sup>13</sup> ООО «Туроператор Дельфин» из Единого реестра туроператоров [Электронный документ] URL: <https://tourism.gov.ru/reestr/reestr-turoperatorov/show.php?id=101252&ysclid=lxspjk7x6m996181145> (Дата обращения 24.06.2024).

неоказания полностью или частично туристу входящих в него услуг по перевозке и (или) размещению в связи с прекращением туроператорской деятельности по причине невозможности исполнения всех обязательств по договорам о реализации туристского продукта;

Подобная помощь предполагает эвакуацию туристов из стран их временного пребывания, а также оплату расходов по размещению в случае необходимости, за счет средств Резервного фонда.

Объединение туроператоров в сфере выездного туризма является некоммерческой организацией, представляющей собой единое общероссийское объединение, которое основано на принципе обязательного членства юридических лиц, осуществляющих на территории Российской Федерации туроператорскую деятельность в сфере выездного туризма, и действует в целях оказания экстренной помощи туристам.

Ростуризм как уполномоченный федеральный орган исполнительной власти размещает на своем официальном сайте в сети «Интернет» сведения об объединении туроператоров в сфере выездного туризма (адрес, место нахождения данного объединения, адрес официального сайта, способы связи с данным объединением (номера телефонов, факсов, адрес электронной почты) и другие сведения.

Порядок создания, деятельности, реорганизации и ликвидации данного объединения устанавливается в соответствии с законодательством Российской Федерации, предусмотренным в отношении ассоциаций (союзов), с учетом Закона об основах туристской деятельности.

В ст. 11.4 обозначены размеры взносов в резервный фонд объединения туроператоров в сфере выездного туризма. Резервный фонд формируется объединением туроператоров в сфере выездного туризма для финансирования расходов на оказание экстренной помощи туристам. Резервный фонд является обособленным имуществом, принадлежащим объединению туроператоров в сфере выездного туризма на праве собственности. Размеры взносов дифференцированы в зависимости от показателей деятельности за предыдущий год. Туроператор, осуществляющий деятельность в сфере выездного туризма, а также туроператор или юридическое лицо, ранее не осуществлявшие туроператорской деятельности в

сфере выездного туризма, при вступлении в члены объединения туроператоров в сфере выездного туризма уплачивают вступительный взнос в резервный фонд в размере 100 тысяч рублей. Туроператор вправе отнести затраты, связанные с уплатой взносов в резервный фонд, на себестоимость туристского продукта.

Правительство Российской Федерации вправе уменьшить размер взноса в резервный фонд объединения туроператоров в сфере выездного туризма на очередной финансовый год в случае отсутствия выплат из резервного фонда за предшествующий год.

Соответствующий размер взноса должен перечисляться в резервный фонд ежегодно не позднее, чем 15 апреля текущего года (подробнее – ст. 18 Федерального закона от 6 декабря 2011 года № 402-ФЗ «О бухгалтерском учете»).

Размер выплаты из резервного фонда определяется исходя из фактических расходов на оказание экстренной помощи туристам в соответствии с настоящим Федеральным законом. Средства резервного фонда предназначены исключительно для оказания экстренной помощи туристам, находящимся за пределами территории Российской Федерации.

В качестве разъяснения важно напомнить, что российские туроператоры не могут осуществлять свою деятельность без наличия сведений о них в Едином федеральном реестре туроператоров. Основное условие для включения компании в реестр – это наличие финансового обеспечения, которое гарантирует туристу возврат денежных средств, внесенных по договору о реализации турпродукта за услуги, оплаченные, но не оказанные туроператором, а также выплату средств, причитающихся туристу в возмещение ущерба в результате неисполнения туроператором своих обязательств.

В случае если туроператор осуществляет туроператорскую деятельность в нескольких сферах туризма, применяется наибольший размер финансового обеспечения ответственности туроператора. Туроператор, осуществляющий деятельность одновременно в сфере выездного туризма и в сфере въездного туризма и (или) внутреннего туризма, сформировавший фонд персональной ответственности туроператора в максимальном размере и получивший освобождение от финансового обеспечения ответственности туроператора в сфере выездного туризма и уплаты взносов в фонд персональной ответственности туроператора, должен иметь финансовое

обеспечение ответственности туроператора в соответствии с действующим законодательством.

Нормой закона также оговаривается, что основанием для выплаты страхового возмещения (уплаты денежной суммы по банковской гарантии) является факт установления обязанности туроператора возместить туристу реальный ущерб, возникший в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта, если это является существенным нарушением условий такого договора. К ним относятся:

- неисполнение обязательств по оказанию туристу входящих в туристский продукт услуг по перевозке и размещению;
- наличие в туристском продукте существенных недостатков, включая, существенные нарушения требований к качеству и безопасности туристского продукта.

Датой страхового случая считается день, когда туроператор публично заявил о прекращении туроператорской деятельности в связи с невозможностью исполнения обязательств по договорам о реализации турпродукта. В случае, если туроператор не сделал такого заявления, но фактически прекратил туроператорскую деятельность по указанной причине, датой страхового случая считается день принятия Ростуризмом решения об исключении туроператора из реестра.

Приведем пример из практики прошлых лет. В 2018 г. один из крупнейших туроператоров России «Натали Турс» стал испытывать финансовые трудности с оплатой чартеров и гостиниц, объявив об аннулировании всех туров в летний период. Однако из-за отсутствия официального заявления туроператора о приостановлении своей деятельности туристы, оплатившие туры, не могли обратиться в страховые компании за страховыми выплатами. Поправка о праве Ростуризма исключать туроператоров по причине невозможности исполнения ими своих обязательств по договорам о реализации турпродукта без соответствующего официального заявления была введена Федеральным законом от 04.06.2018 № 149-ФЗ. Данный закон вступал в силу по истечении 90 дней после даты его официального опубликования. Поэтому только 4 сентября 2018 г. был размещен Приказ Ростуризма об исключении сведений о «Натали Турс» из реестра, и пострадавшие клиенты получили

право обратиться в страховые компании за выплатами.

Введение обязательных финансовых гарантий призвано оградить туристов от возможного обмана со стороны продавцов, а также облегчить возмещение возможных убытков, понесенных потребителем при пользовании туристскими услугами. Также финансовые гарантии должны способствовать большей прозрачности рынка. Оператором невыгодно регистрировать несколько фирм, чтобы уйти от налогов, поскольку за каждую такую компанию придется получать либо банковскую гарантию, либо страховой полис.

#### *Фонд персональной ответственности туроператора в сфере выездного туризма*

В 2016 г. был введен дополнительный механизм обеспечения финансовых гарантий для туристов – Фонд персональной ответственности туроператоров в сфере выездного туризма. Этот фонд формируется для выплаты денежных средств, причитающихся туристам и (или) иным заказчикам в двух возможных случаях:

1) в целях возмещения реального ущерба, возникшего в результате неисполнения им обязательств по договорам о реализации туристского продукта в сфере выездного туризма (ст. 11.6 ФЗ об основах туристской деятельности);

2) в целях возврата уплаченных денежных сумм за туристский продукт по решению Правительства Российской Федерации в случаях случае принятия иностранным государством решения об ограничении въезда туристов в страну (место) временного пребывания или возникновения обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране (месте) временного пребывания туристов угрозы безопасности их жизни и здоровья, а равно опасности причинения вреда их имуществу (ст. 11.8).

Фонд персональной ответственности туроператора формируется для каждого туроператора в сфере выездного туризма за счет ежегодного взноса туроператора в размере 1% общей цены туристского продукта за предыдущий год. Размер взноса является динамическим и зависит от многих факторов, так в 2020 г. ежегодный взнос составил 0,25 процента общей цены туристского продукта в сфере выездного туризма за 2019 год.

Законом предусмотрено право туроператора увеличивать размер ежегодного взноса в Фонд персональной ответственности

туроператора, а также сразу сформировать Фонд персональной ответственности туроператора максимального размера – до 7% от общей цены туристского продукта в сфере выездного туризма за предыдущий год. Если размер Фонда персональной ответственности туроператора становится максимальным, то туроператор освобождается от требований:

1) по обязательному наличию финансового обеспечения ответственности туроператора в сфере выездного туризма (договор страхования или банковская гарантия);

2) перечислению взносов в Фонд персональной ответственности туроператора в текущем году.

Решение о таком освобождении принимается объединением туроператоров в сфере выездного туризма по согласованию с Ростуризмом на основании заявления туроператора.

Освобождение осуществляется на срок до 1 апреля следующего календарного года. Туроператоры, которые не осуществляли в предыдущем году деятельность в сфере выездного туризма, и юридические лица, которые намерены осуществлять туроператорскую деятельность в сфере выездного туризма, до начала осуществления своей деятельности должны перечислить в Фонд персональной ответственности туроператора взнос в размере 100 тысяч рублей.

До достижения максимального размера Фонда персональной ответственности туроператора денежные средства Фонда персональной ответственности туроператора расходуются на возмещение реального ущерба туристам и (или) иным заказчикам, если денежных средств страховщика или гаранта для выплаты страхового возмещения оказалось недостаточно.

При прекращении туроператором деятельности в сфере выездного туризма денежные средства Фонда персональной ответственности подлежат возврату туроператору при условии выполнения всех обязательств по заключенным договорам о реализации туристского продукта в сфере выездного туризма.

### *Единый федеральный реестр туроператоров*

В качестве одной из составляющих механизма контроля за рынком туристских услуг, и в частности, за наличием у туроператоров финансовых гарантий был введен Единый

федеральный реестр туроператоров. В реестр заносятся только те организации, которые предоставили финансовые гарантии. Сведения из реестра должны публиковаться не реже одного раза в год в Интернете и печатных изданиях. Ведением реестра занимается Федеральное агентство по туризму (Ростуризм).

Внесение сведений о туроператоре в Единый федеральный реестр туроператоров – обязательное условие осуществления туроператорской деятельности в Российской Федерации.

Реестр является федеральной информационной системой, содержащей зафиксированные на материальном носителе сведения в соответствии с законодательством Российской Федерации об информации, информационных технологиях и о защите информации. Официальный сайт: <https://tourism.gov.ru/reestry/reestr-turoperatorov>. По состоянию на 24.06.2024 года в нем числится 4494 записи о туроператорах, осуществляющих свою деятельность в нашей стране.

В реестре содержатся следующие сведения о туроператоре:

- полное и сокращенное наименования туроператора на русском языке;
- адрес, место нахождения туроператора;
- сведения об учредителях туроператора;
- основной государственный регистрационный номер туроператора;
- идентификационный номер налогоплательщика;
- фамилия, имя и отчество (в случае, если имеется) руководителя туроператора;
- размер финансового обеспечения ответственности туроператора, номер, дата и срок действия каждого договора договор страхования ответственности туроператора) и (или) номер, дата и срок действия каждой банковской гарантии, наименования, адреса, места нахождения организаций, предоставивших финансовое обеспечение ответственности туроператора;
- сфера туризма, в которой осуществляется туроператорская деятельность (въездной туризм, выездной туризм, внутренний туризм);
- адреса, места нахождения обособленных подразделений туроператора, осуществляющих туроператорскую деятельность (если есть);
- адрес официального сайта туроператора в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

В отношении туроператоров, осуществляющих деятельность в сфере выездного туризма, в реестр также вносятся следующие сведения:

- об общей цене туристского продукта в сфере выездного туризма за предыдущий год;

- о членстве туроператора, осуществляющего деятельность в сфере выездного туризма, в объединении туроператоров в сфере выездного туризма;

- о размере уплаченного вклада в Резервный фонд;

- о количестве туристов в сфере выездного туризма за предыдущий год;

- о фактическом размере Фонда персональной ответственности туроператора, под которым понимается объем денежных средств, накопленных в Фонде персональной ответственности туроператора по состоянию на 31 декабря отчетного года;

- о размере ежегодного вклада, перечисленного туроператором в Фонд персональной ответственности туроператора в отчетном году.

Сведения о туроператоре вносятся в реестр на основании представляемого в Ростуризм письменного заявления юридического лица, намеревающегося осуществлять туроператорскую деятельность.

К заявлению помимо прочего обязательно предоставляются договор страхования ответственности туроператора или банковская гарантия, документы, подтверждающие уплату взносов в Резервный фонд и Фонд персональной ответственности туроператора случае осуществления деятельности в сфере выездного туризма.

Заявление и предоставляемые документы могут быть представлены в форме электронных документов.

Сведения о туроператоре, вносимые в реестр, обязательны к проверке, которую осуществляет Ростуризм. Агентство не позднее 10 дней со дня поступления заявления туроператора с приложением всех необходимых документов принимает решение о внесении сведений о туроператоре в реестр либо об отказе во внесении в реестр таких сведений.

Основания для отказа во внесении сведений о туроператоре в реестр определены в ст. 4.2 Закона об основах туристской деятельности.

Основанием для отказа во внесении сведений о туроператоре в реестр туроператоров является:

- представление недостоверных и (или) неполных сведений о туроператоре;

- несоответствие имеющегося у туроператора финансового обеспечения ответственности туроператора требованиям, предусмотренным настоящим Федеральным законом;

- отсутствие фонда персональной ответственности туроператора или несоответствие размера ежегодного взноса туроператора в фонд персональной ответственности туроператора требованиям, предусмотренным настоящим Федеральным законом (для туроператоров, осуществляющих деятельность в сфере выездного туризма);

- непредставление сведений о членстве туроператора, осуществляющего деятельность в сфере выездного туризма, в объединении туроператоров в сфере выездного туризма (для туроператоров, осуществляющих деятельность в сфере выездного туризма);

- несоответствие должностного лица туроператора требованиям, определенным ч.3 ст. 4.1 настоящего ФЗ;

- исключение сведений о туроператоре из реестра туроператоров по определенным в ФЗ основаниям (ч. 15 ст. 4.2).

Решение об исключении соответствующих сведений о туроператоре из реестра оформляется приказом Ростуризма. Уведомление о принятии такого решения, содержащего основания для исключения соответствующих сведений о туроператоре из реестра, не позднее дня, следующего за днем принятия решения, направляется туроператору с уведомлением о вручении либо вручается под расписку руководителю туроператора или иному уполномоченному лицу.

Решение об исключении соответствующих сведений о туроператоре из реестра вступает в силу со дня его принятия. Ростуризм не позднее 3 дней со дня принятия указанного решения размещает его на своем официальном сайте в сети «Интернет».

Решение об исключении соответствующих сведений о туроператоре из реестра может быть обжаловано в суде.

## Контрольные вопросы

1. Для чего создано Объединение туроператоров в сфере выездного туризма?
2. Каков размер вступительного взноса в резервный фонд объединения туроператоров в сфере выездного туризма для туроператора, ранее не осуществлявшего туроператорскую деятельность в данной сфере?
3. Когда был создан Фонд персональной ответственности туроператоров в сфере выездного туризма?
4. Какие сведения вносятся в Едином федеральном реестре туроператоров?

### 3.1 Страхование в туризме

Развитие страхования составляет любопытную часть истории общества. Идея страхования обнаруживается у древних греков в Родосском законе о выброшенном в море, который гласит: «Если в целях облегчения корабля произведено выбрасывание товаром, то возмещается путем взноса всех то, что совершено в интересах всех». Решение об удовлетворении иска подразумевает удовлетворение целого ряда требований, например, чтобы судно и часть груза остались в целостности. Исследователи в области теории страхового дела оценивают данную норму как прообраз всей страховой системы. Любопытно, что именно она оказывается ближе всего к сфере торговых путешествий. Ключевым моментом в создании системы страхования стал институт «разложения вреда»<sup>14</sup>. Именно он нашел затем широкое применение в области гражданского права. В период Средневековья развитие обрело имущественное (т.н. огневое) и личное страхование. Тем не менее, долгое время в Европе специального страхового права практически не сложилось. В России страхование практически началось с конца XVIII в. с морского страхования.

Непосредственным толчком к развитию отечественного страхования послужило стремление отвлечь предпринимателей от

---

<sup>14</sup> Салимова Г.А. Учебное пособие по дисциплине «Страхование в туризме» для направления подготовки «Менеджмент», профиль подготовки «Менеджмент в туризме, гостиничном хозяйстве и ресторанном бизнесе». Махачкала: издательство «Формат», 2013.58 с.

обращения к страховщикам из других государств. С этой целью 28 июля 1786 г. был издан Манифест Екатерины II, которым Государственный заемный банк обязывался, на указанных в Манифесте условиях, страховать недвижимость. В акте «запрещалось всякому отдавать на страх свои дома, фабрики и заводы в чужие государства и тем вывозить деньги во вред или убытки государственные». Существовавшая в течение некоторого времени государственная монополия страхования была вскоре отменена. Страхование стало быстро развиваться с образованием специализированных акционерных обществ. Первое Российское страховое от огня общество появилось в 1827 г., а уже спустя восемь лет, в 1835 году было создано и второе с аналогичными наименованием и функциями.

Что же представляет собой страхование? Страхование – это система отношений по защите имущественных интересов хозяйствующих субъектов и граждан при наступлении определенных событий (страховых случаев) за счет денежных фондов, формируемых из уплачиваемых ими страховых взносов.

Страхование заключается в распределении убытка (ущерба) одного страхователя между всеми страхователями. Сущность страхования, как и любой другой экономической категории, выражается в ее функциях. Страхование выполняет четыре функции: рисковую; предупредительную; сберегательную; контрольную.

Содержание рискованной функции страхования заключается в возмещении риска. В рамках действия этой функции происходит перераспределение денежной формы стоимости между участниками страхования в связи с последствиями случайных страховых событий. Рискованная функция страхования является главной, так как страховой риск как вероятность ущерба непосредственно связан с основным назначением страхования по возмещению международного ущерба пострадавшим.

Предупредительная функция страхования состоит в финансировании за счет средств страхового фонда мероприятий по уменьшению страхового риска.

Сберегательная функция страхования способствует накоплению денежной суммы на дожитие.

Контрольная функция страхования выражается в проверке за строго целевым формированием и использованием средств страхового фонда.

Объектами страхования в туризме являются как туристы (отдельные граждане), так и туристские фирмы.

Туристская фирма страхует свое имущество, транспортные средства, финансовые риски. Эти виды страхования в туризме проводятся в том же порядке, что и страхование их в других отраслях народнохозяйственного комплекса.

Особенности страхования в туризме касаются непосредственно страхования туристов от потенциальных опасностей, связанных с туристским путешествием. Выезжая за рубеж, турист в любом случае оказывается в экстремальной ситуации: смена климата, химического состава воды, иной режим питания и множество других перемен автоматически влекут за собой определенную опасность.

По числу страховых случаев лидируют страны, куда чаще всего ездят россияне. Наиболее востребованное зарубежное направление – Турция, которая является лидером по страховым случаям. Наиболее распространенным диагнозом во время пребывания здесь становится гастроэнтерит (воспалительный процесс в ЖКТ), которым зачастую обозначают очень широкий спектр заболеваний сходной симптоматики вплоть до дизентерии.

Вторым по распространенности страховым случаем являются ОРВИ, простуды, грипп, а также травматизация различных видов: вывихи, растяжения, переломы и т.п. В последние годы растет число автомобильных аварий.

Второе место по числу страховых случаев среди стран занимает Египет. В основном все они связаны с инфекционными заболеваниями.

Традиционно неблагополучны в медицинском плане и другие жаркие страны: ОАЭ, Таиланд (преимущественно зимой). Меньший процент страховых случаев приносят европейские страны (Германия, Франция, Австрия и Швейцария), что вероятнее всего обусловлено контингентом отдыхающих. Особый риск наступления страховых случаев несут поездки с маленькими детьми.

Вероятность возникновения страхового случая при кратковременной поездке (на 3-7 дней) достаточно мала (1-2 случая на 100-150 туристов). Наиболее частые несчастные случаи – потеря и кража имущества, ограбления, поломка и разрушение имущества в результате аварий автотранспорта, различного рода противоправных действий третьих лиц и страхователей (владельцев спортивных

зрелищ, отелей, мотелей и т. п.). Правоотношения турфирм и туристов (страхователей и застрахованных) со страховыми организациями (страховщиками) подробно оговариваются в договоре имущественного страхования. К сожалению, до сих пор нередко приходится сталкиваться с туристскими агентствами, которые рассматривают «страховку» как дополнительную нагрузку. Сотрудники таких агентств недооценивают значимость страховых услуг и ставят свое финансовое благополучие в зависимость от случая.

*Виды страхования в туризме* классифицируются на виды:

- страхование туриста и его имущества;
- страхование рисков туристских фирм;
- страхование туристов в зарубежных поездках;
- страхование иностранных туристов;
- страхование гражданской ответственности;
- страхование гражданской ответственности владельцев автотранспортных средств;
- страхование от несчастных случаев с покрытием медицинских расходов.

Страхование бывает добровольным и обязательным. К числу обязательных видов страхования относятся:

- медицинское страхование;
- страховка при перевозке пассажиров;
- государственное социальное страхование;
- страхование военнослужащих;
- страхование гражданской ответственности собственников ТС (ОСАГО);
- страхование гражданской ответственности владельцев опасных объектов.

*В сфере туризма обязательны:*

- страхование гражданской ответственности владельцев автотранспортных средств;
- страхование транспортных путешествий.

Также есть требования при путешествии в отдельные регионы. Например, чтобы получить шенгенскую визу, обязательна страховка выезжающего за рубеж (ВЗР). В связи с пандемией Covid-19 практика обязательных страховых полисов расширилась. Так, для въезда в ОАЭ нужно оформить полис, покрывающий риски, связанные с

лечением Covid-19. В некоторых случаях обязанности оформлять страховку для путешествий нет, например, в Турцию. Тем не менее, туда чаще всего приобретаются пакетные туры, куда туроператоры включают обязательную медицинскую страховку.

Остальные виды страхования туристов являются добровольными. Страхование туриста и его имущества включает в себя ответственность за утрату или повреждение имущества туристов. Действие такого договора начинается с момента выезда застрахованного с постоянного места жительства и заканчивается в момент его возвращения. Застраховать по такому договору можно туристское и личное имущество, которое туристы имеют при себе. Под багажом подразумеваются зарегистрированные и незарегистрированные вещи туриста. Кроме того, страхованию подлежат вещи, находящиеся на его одежде и теле, а также приобретенные во время зарубежной поездки.

Виды страховой ответственности: аварии, пожары, взрывы, стихийные явления природы, грабежи, хищения и другие преднамеренные и злоумышленные действия, военные действия и др.

*Страхование рисков туристских фирм* включает финансовые риски, ответственность по искам туристов, их родственников, третьих лиц. К числу финансовых рисков относятся:

1. коммерческие риски (неоплата или задержка оплаты, штрафные санкции контрагента при непризнании им обстоятельств нарушения контракта форс-мажорными обстоятельствами);
2. банкротство фирмы;
3. изменения таможенного законодательства, валютного регулирования, паспортного контроля и других таможенных формальностей;
4. возникновение обстоятельств форс-мажорного характера;
5. политические риски и др.

Страхование туристов в зарубежных туристских поездках, как правило, включает:

1. оказание туристу экстренной медицинской помощи во время зарубежной поездки при внезапном заболевании или несчастном случае;
2. транспортировку в ближайшую больницу, способную провести качественное лечение под соответствующим медицинским контролем;

3. эвакуацию в страну постоянного проживания под надлежащим медицинским контролем;
4. внутрибольничный контроль и информирование семьи и больного;
5. предоставление медицинских препаратов, если их нельзя достать на месте;
6. консультационные услуги врача-специалиста (при необходимости);
7. оплата транспортных расходов по доставке заболевшего туриста или его тела в страну постоянного проживания;
8. репатриация останков туриста;
9. оказание юридической помощи туристу при расследовании гражданских и уголовных дел за рубежом.

При заключении договора страхования страховая сумма выбирается в соответствии со страной назначения и классифицируется в зависимости от необходимости минимального покрытия.

*Формы страхования в туризме.* Выделяют две формы туристского страхового обслуживания: компенсационное и сервисное.

Первая форма предусматривает оплату всех медицинских расходов самим туристом с последующей их компенсацией при возвращении в Россию. Это неудобно, поскольку предполагает, что турист будет вынужден самостоятельно сделать денежный запас для покрытия расходов в случае болезни или несчастного случая.

При сервисном туристском страховании, заключив договор или контракт со страховой компанией, достаточно позвонить в одну из указанных диспетчерских служб, сообщить номер своего полиса, фамилию и потерпевшему будет оказана необходимая помощь.

Страхованием гражданской ответственности пользуются туристы, путешествующие на личных автомобилях, мотоциклах или других транспортных средствах, являющихся источниками повышенной опасности. Этот вид страхования применяется также в случае, когда объектом страхования является ответственность страхователя перед третьими лицами.

Данное страхование в большинстве стран является обязательным. В России такое страхование регламентируется специальными нормативными актами. Так, в соответствии с Указом

Президента РФ от 7 июля 1992 г. № 750 «О государственном обязательном страховании пассажиров» введено обязательное личное страхование от несчастных случаев на территории Российской Федерации для пассажиров воздушного, железнодорожного, морского, внутреннего водного и автомобильного транспорта, а также туристов и экскурсантов, совершающих междугородние экскурсии по линии туристско-экскурсионных организаций, на время поездки (полета).

Стоит отметить, что обязательное личное страхование не распространяется на пассажиров:

1. всех видов транспорта международных сообщений;
2. железнодорожного, морского, внутреннего водного и автомобильного транспорта пригородного сообщения;
3. морского и внутреннего водного транспорта внутригородского сообщения и переправ;
4. автомобильного транспорта на городских маршрутах.

До вступления в силу закона Российской Федерации, регулирующего вопросы обеспечения страховой защиты пассажиров (туристов, экскурсантов) обязательное личное страхование указанных лиц осуществляется путем заключения в порядке и на условиях, предусмотренных законодательством, договоров между соответствующими транспортными, транспортно-экспедиторскими предприятиями (перевозчиками) и страховщиками.

Страхование от несчастных случаев с туристом за рубежом обычно осуществляется в пределах согласованных в договоре страховых сумм.

Страхование расходов туристов при несовершенной поездке реализуется на основании согласованной в договоре страховой суммы (страхового возмещения), которая выплачивается полностью или частично, когда невозможность осуществления поездки наступила по существенным причинам, среди которых:

- внезапное расстройство здоровья или смерть туриста, или членов его семьи, или близких родственников;
- повреждение имущества туриста в результате воздействий окружающей среды или действий третьих лиц;
- участие туриста в судебном разбирательстве в момент предполагаемой поездки;
- получение вызова для выполнения воинской обязанности;

- другие причины, признаваемые в договоре.

Согласно ФЗ «Об организации страхового дела в Российской Федерации» от 27.11.1992 №4015-1 личное страхование представляет собой отношения между страхователями (юридическими и дееспособными лицами) и страховщиками (юридическими лицами) по оказанию страховой услуги, когда защита имущественных интересов связана с жизнью, здоровьем и трудоспособностью страхователей и застрахованных.

Страхователями по личному страхованию туристов могут выступать как физические, так и юридические лица (туристы и турфирмы), а застрахованными – только туристы. Однако личное страхование в любом случае всегда связано с личностью (физическим лицом). Например, турфирма (юридическое лицо) как страхователь может осуществлять личное страхование своих работников за счет своих средств в качестве застрахованных.

В качестве застрахованных туристов могут выступать и недееспособные лица: дети до 16 лет и лица до 80 лет. В то же время каждый человек имеет право на защиту имущественного интереса, связанного с его личностью, т.е. страхователь при личном страховании может быть одновременно и застрахованным лицом. Однако, личное страхование можно рассматривать как защиту имущественного интереса.

Страховая сумма (страховое покрытие) по договору личного страхования туристов, в пределах которой производятся выплаты страхового обеспечения, может быть установлена в любом размере, согласованном со страховщиком.

Выплата страхового обеспечения производится, если страховой случай соответствует страховым событиям, обозначенным в договоре, а также правилам и условиям страхования.

При страховании туристов к страховым событиям относятся, как правило, смерть (гибель), а также кратковременные, неожиданные, непреднамеренные заболевания и несчастные случаи (отравления, травмирование и т.д.), происшедшие только в местах, предусмотренных турпутевкой, а не в случайных барах, кафе, во время прогулочных катаний на водных лыжах, дельтапланах, лошадях и т.п.

Страховыми событиями при личном страховании туристов не могут считаться болезни хронического, инфекционного и

рецидивного заболевания (сердечно-сосудистые, онкологические, туберкулезные, зубопротезные и другие болезни).

Поскольку страхование туристов в нашей стране является делом добровольным и потенциальный турист может приобрести полис (сертификат) в любой из страховых компаний, занимающихся страхованием туристов, то он перед заключением договора обязательно должен узнать условия страхования, по каким страховым событиям производится страхование. И если турист нарушит или не выполнит, хотя бы одно из перечисленных условий, страховщик оставляет за собой право невыплаты страховой суммы. В условиях личного страхования туристов указываются такие санкции, на которые не распространяется страховая ответственность. Например, к санкциям на случай болезни, несчастного случая и смерти относятся умышленные действия туриста (употребление алкоголя или наркотиков, участие в драках, митингах, шествиях, производство самострелов, самоубийство).

Под личным страхованием туристов, выезжающих за рубеж, обычно подразумевается добровольное медицинское страхование – на случай внезапного заболевания или телесных повреждений, полученных страхователем (застрахованным) в результате несчастного случая, происшедшего во время пребывания за границей. Стандартный договор медицинского страхования предусматривает, что, отправляясь в путешествие, турист находится в добром здравии, не имеет физических недостатков и не немощен, а также не подвержен хроническим или рецидивным заболеваниям.

Медицинское страхование туристов обычно покрывает расходы на: медицинские услуги; услуги стационаров; перевозку машиной скорой помощи; приобретение лекарств; уход за больным, вызванные несчастным случаем или внезапным заболеванием; транспортировку тела на родину (в случае смерти за рубежом) при репатриации больного в Россию.

Если возраст страхуемого превышает 65 лет, то взимается двойной тариф. Лица в возрасте свыше 70 лет страхованию не подлежат. Страхование производится без медицинского освидетельствования.

Некоторые страховые компании предлагают своим клиентам в дополнение к медицинскому и другие виды страхования: от несчастных случаев, гражданской ответственности, а также

финансовых рисков, связанных с отменой поездки, и других.

Некоторые страны (Франция, Германия, США и др.) требуют обязательного страхования туристов от несчастного случая с покрытием медицинских расходов (лимит покрытия не менее 25 тыс. долл.). Без наличия страховки солидной страховой компании туристской фирме или туристу будет отказано в выдаче выездной визы.

В международном страховании страхование ответственности владельцев автотранспорта известно под названием «зеленая карта».

«Зеленая карта» – это система международных договоров об обязательном страховании гражданской ответственности автовладельца. Свое название она получила по цвету и форме страхового полиса. Система была основана в 1949 г. и гарантирует свободное передвижение транспортных средств в пределах границ входящих в систему договоров государств.

Объем ответственности в связи с причинением ущерба регулируется, как правило, законом об обязательном страховании автогражданской ответственности, действующим в данной стране.

### *Особенности имущественного страхования туристов*

Международный и внутренний туризм сегодня невозможен без страхования, в т.ч. и имущественного. Эти вопросы в РФ регламентирует ст. 17 ФЗ от 24.11.1996 № 132-ФЗ (ред. от 23.03.2024) «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации». Из нее следует:

Договор добровольного страхования (страховой полис) обеспечивает оплату и (или) возмещение расходов на оплату медицинской помощи в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания и (или) возвращения тела (останков).

Туроператор (турагент) обязан разъяснить туристу под личную подпись, что в случае отказа от заключения договора добровольного страхования расходы на оказание медицинской помощи в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания несет сам турист, а расходы на возвращение тела (останков) несут лица, заинтересованные в возвращении тела (останков).

Условия и порядок осуществления добровольного страхования определяются правилами страхования, разрабатываемыми страховщиком или объединением страховщиков с учетом требований

международных договоров Российской Федерации и законодательства Российской Федерации о страховании.

Правила страхования должны предусматривать:

- обязанность страховщика осуществить оплату и (или) возместить расходы на оплату медицинской помощи в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания и (или) возвращения тела (останков);

- исполнение страховщиком обязанности, указанной в абзаце втором настоящей части, независимо от даты окончания действия договора добровольного страхования, если страховой случай наступил в период действия этого договора;

- заключение договора добровольного страхования на срок не менее указанного туристом периода его временного пребывания за пределами страны постоянного проживания;

- условие о вступлении договора добровольного страхования в силу не позднее даты пересечения туристом Государственной границы Российской Федерации;

- установление страховой суммы в размере, определенном исходя из требований к размеру страховой суммы, предъявляемых страной временного пребывания туриста, но не менее суммы, эквивалентной двум миллионам рублей по официальному курсу Центрального банка Российской Федерации, установленному на дату заключения договора добровольного страхования.

Страховщик вправе устанавливать в правилах страхования дополнительные события, при наступлении которых у него возникает обязанность произвести страховую выплату страхователю, застрахованному лицу, выгодоприобретателю или иным третьим лицам, а также вправе увеличивать установленную настоящей статьей минимальную страховую сумму по договору добровольного страхования.

В случае необходимости получения туристом медицинской помощи в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания при наступлении страхового случая в медицинскую организацию или врачу предъявляется договор добровольного страхования (страховой полис) на русском и английском языках или сообщаются его номер, наименование страховщика и номер телефона, по которому следует обращаться при наступлении страхового случая.

Некоторые ответственные туроператоры готовят для туристов специальные памятки и информационные статьи по вопросам страхования. Ключевыми моментами в них может стать следующая информация:

1. Обязательность страхования для получения визы в ряд стран (страны Шенгенской зоны, США, Канаду, Новую Зеландию, а также некоторые страны Азии, Африки, Латинской Америки).

2. В каждой стране свои правила оформления медицинского полиса: минимальная сумма страховки, сроки действия полиса и дополнительные условия. Например, для стран Шенгена минимальное покрытие – 30 000 евро. Точная информация по требованиям размещена на сайте посольства и в визовом центре страны.

3. Базовая комплектация страхового полиса – минимальный набор для получения визы. Как правило, он включает:

- оказание неотложной помощи;
- осмотр врача-специалиста;
- пребывание и лечение в больнице;
- транспортировку к врачу или в больницу;
- медицинскую транспортировку из-за границы;
- репатриацию в случае смерти.

4. Всегда есть возможность для расширения базового комплекта, например, на случай травмы и потребности в стоматологической помощи.

5. Случаи форс-мажора, терактов и стихийных бедствий не включаются в базовый пакет, так что если вы едете в страну, где есть опасность стать жертвой такого происшествия, то лучше расширить базовый список.

6. Обострения хронических заболеваний в базовой части страховки покрывают лишь симптоматическую помощь, комплекс услуг по лечению и восстановлению оказываются за дополнительную плату из личных средств туриста. Еще одним состоянием, осложняющим выплату страховки, покрытие является алкогольное опьянение (доза употребления спиртного неважна).

7. Страхование имущества – потеря багажа или документов.

8. Страхование от невыезда: задержки рейса, опоздание при пересадках, болезнь перед поездкой или отказ в визе.

9. Страхование гражданской ответственности: случаи

нечаянного причинения вреда окружающим, например, в ходе занятий экстремальными видами спорта.

10. Оформление страховки осуществляется в:

- туристическом агентстве. Как правило, базовый страховой пакет уже включен в стоимость тура. Турист имеет право отказаться от включенной страховки и оформить подходящий полис самостоятельно;

- страховой компании – при личном визите или онлайн;

- через агрегаторы – сервисы, показывающие предложения от нескольких страховых компаний. Это удобно: вы сможете сравнить условия, цены, и выбрать наиболее подходящий вариант (Cherehapa, Sravni, Tripinsurance, Polis).

11. Выписанные рецепты на лекарства нужно согласовать со службой поддержки – в этом случае страховка покроет расходы на их приобретение. Если страховая компания принимает документы только на русском языке, нужно сделать нотариально заверенные переводы чеков и выписок.

12. Причины для отказа в страховой выплате:

- страховой случай наступил до оформления полиса;

- страховой случай наступил спустя пять дней после оформления договора со страховой;

- травмы получены во время активностей, не включенных в страховой договор;

- на момент получения травмы у туриста обнаружили в крови алкоголь (если в список не включена помощь при алкогольном опьянении);

- умышленное нанесение себе вреда;

- причины, оговоренные договором (например, аллергические реакции).

#### *Договор страхования ответственности туроператора*

Порядок и условия страхования риска ответственности туроператора, которая может наступить вследствие неисполнения им обязательств по договору о реализации туристского продукта по причине прекращения своей деятельности установлены ст. 17.6 ФЗ Об основах туристской деятельности в РФ.

Объектом страхования ответственности туроператора являются имущественные интересы туроператора, связанные с риском возникновения обязанности возместить туристам и (или) иным

заказчикам реальный ущерб, возникший в результате неисполнения туроператором своих обязательств по договору о реализации туристского продукта в связи с прекращением туроператорской деятельности по причине невозможности исполнения туроператором всех обязательств по договорам о реализации туристского продукта.

Страховым случаем по договору страхования ответственности туроператора является неисполнение туроператором своих обязательств по договору о реализации туристского продукта в связи с прекращением туроператорской деятельности по причине невозможности исполнения туроператором всех обязательств по договорам о реализации туристского продукта.

Страховщик освобождается от выплаты страхового возмещения туристу и (или) иному заказчику, если турист и (или) иной заказчик обратились к страховщику с требованием о выплате штрафов, пеней, возмещении упущенной выгоды и (или) морального вреда, возникших в результате неисполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта.

В договоре страхования ответственности туроператора не может быть предусмотрено условие о франшизе при наступлении страхового случая.

Страховая сумма по договору страхования ответственности туроператора определяется по соглашению туроператора и страховщика, но не может быть менее размера финансового обеспечения ответственности туроператора, предусмотренного настоящим Федеральным законом. В случае заключения туроператором более одного договора страхования или более одного договора о предоставлении банковской гарантии либо заключения туроператором договора или договоров страхования и договора или договоров о предоставлении банковской гарантии страховые суммы и размеры банковской гарантии по этим договорам определяются с таким расчетом, чтобы в совокупности они были не менее размера финансового обеспечения ответственности туроператора, предусмотренного настоящим Федеральным законом.

Страховой тариф по договору страхования ответственности туроператора определяется страховщиком исходя из сроков действия договора страхования и с учетом факторов, влияющих на степень страхового риска. Договор страхования ответственности туроператора заключается на срок не менее чем один год.

Договор страхования ответственности туроператора должен включать в себя:

- определение объекта страхования;
- определение страхового случая;
- размер страховой суммы;
- срок действия договора страхования;
- порядок и сроки уплаты страховой премии;
- порядок и сроки уведомления туристом и (или) иным заказчиком страховщика о наступлении страхового случая;
- порядок и сроки предъявления туристом или его законными представителями и (или) иным заказчиком требования о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора непосредственно страховщику;
- перечень документов, которые обязаны представить турист и (или) иной заказчик в обоснование своих требований к страхователю о возмещении реального ущерба;
- ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств субъектами страхования.

В договоре страхования ответственности туроператора по соглашению сторон могут определяться иные права и обязанности.

Туроператор вправе для защиты своих имущественных интересов по отдельному договору страхования, заключаемому со страховщиком, страховать свою ответственность за неисполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта с учетом выплаты страхового возмещения туристам и (или) иным заказчикам по дополнительным основаниям, за исключением оснований, предусмотренного статьей 17.4 ФЗ.

Страховщиком по договору страхования ответственности туроператора может быть страховая организация, зарегистрированная на территории Российской Федерации и имеющая право осуществлять страхование гражданской ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору.

Объектом страхования ответственности туроператора являются имущественные интересы туроператора, связанные с риском возникновения обязанности возместить туристам и (или) иным заказчикам реальный ущерб, возникший в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения

туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта.

Страховым случаем по договору страхования ответственности туроператора является факт установления обязанности туроператора возместить туристу и (или) иному заказчику реальный ущерб, возникший в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств по договору о реализации туристского продукта, при условии, что это произошло в течение срока действия договора страхования ответственности туроператора.

Требование о выплате страхового возмещения должно быть предъявлено страховщику туристом, иным заказчиком или объединением туроператоров в сфере выездного туризма в течение срока исковой давности, который составляет 3 года (ст. 196 Гражданского кодекса РФ).

Страховщик освобождается от выплаты страхового возмещения туристу и (или) иному заказчику, если турист и (или) иной заказчик обратились к страховщику с требованием о возмещении упущенной выгоды и (или) компенсации морального вреда, возникших в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта.

Страховщик не освобождается от выплаты страхового возмещения туристу и (или) иному заказчику по договору страхования ответственности туроператора, если страховой случай наступил вследствие умысла туроператора.

Правила страхования также должны предусматривать:

- исполнение страховщиком своих обязанностей независимо от даты окончания действия договора добровольного страхования, если страховой случай наступил в период действия этого договора;

- заключение договора добровольного страхования на срок не менее указанного туристом периода его временного пребывания за пределами страны постоянного проживания;

- условие о вступлении договора добровольного страхования в силу не позднее даты пересечения туристом государственной границы Российской Федерации;

- установление страховой суммы в размере, определенном исходя из требований к размеру страховой суммы, предъявляемых страной временного пребывания туриста, но не менее суммы,

эквивалентной двум миллионам рублей по официальному курсу Центрального банка Российской Федерации, установленному на дату заключения договора добровольного страхования.

Страховщик вправе устанавливать в правилах страхования дополнительные события, при наступлении которых у него возникает обязанность произвести страховую выплату страхователю, застрахованному лицу, выгодоприобретателю или иным третьим лицам, а также вправе увеличивать установленную настоящей статьей минимальную страховую сумму по договору добровольного страхования.

В случае необходимости получения туристом медицинской помощи в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания при наступлении страхового случая в медицинскую организацию или врачу предъявляется договор добровольного страхования (страховой полис) на русском и английском языках или сообщаются его номер, наименование страховщика и номер телефона, по которому следует обращаться при наступлении страхового случая.

### **Контрольные вопросы**

1. Когда возникло страхование?
2. Что относится к числу финансовых рисков туристских фирм?
3. Какие выделяют формы страхования в туризме?
4. Что такое система «зеленая карта»?

#### **IV. ЮРИДИЧЕСКАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЯ В ТУРИСТСКОЙ ИНДУСТРИИ**

Основу юридической ответственности в сфере туризма составляют общие положения о юридической ответственности, которые в этой сфере имеют ряд особенностей касающихся видов, субъектов, оснований, форм ответственности и др. Как и всякая юридическая ответственность, это претерпевание (несение известных тягот, дополнительного бремени), выступающее в качестве правового последствия за совершенное правонарушение. Относительно туристской индустрии такое понятие можно уточнить как претерпевание участником туристских отношений – правонарушителем негативных последствий в результате применения к нему предусмотренных либо санкционированных законом или договором мер ответственности, обусловленных характером и видом совершенного правонарушения.

Такая ответственность базируется на том, что, во-первых, одним из основных направлений государственного регулирования туристской деятельности является защита прав и интересов туристов, обеспечения их безопасности; во-вторых, на необходимости гарантирования таких прав туристов как: обеспечение личной безопасности, своих потребительских прав и сохранности своего имущества; возмещение убытков и компенсацию морального вреда в случае невыполнения условий договора туроператором или турагентом в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

Юридическая ответственность за нарушение законодательства в сфере туристской деятельности предусмотрена ст. 14.51 КоАП РФ.

Для юридической ответственности в туристской индустрии характерны все основные признаки юридической ответственности, среди которых называют:

- юридическая ответственность рассматривается в качестве результата правонарушения;
- юридическая ответственность представляет собой государственное принуждение и содержит итоговую правовую оценку деяния со стороны государства, государственное порицание правонарушителя;
- государственное принуждение включает в себя

предупреждение совершения правонарушений и последовательную реализацию санкций за уже совершенное правонарушение;

- юридическая ответственность влечет за собой наступление неблагоприятных последствий для правонарушителя, предусмотренных санкцией правовой нормы;

- юридическая ответственность всегда реализуется в установленной законом процессуальной форме.

Юридическая ответственность представляет собой особую правовую форму реакции государства на защиту публичных и частных интересов в сфере туризма, заключающуюся в совокупности установленных государством материальных и процессуальных правовых норм в целях понуждения правонарушителя, добровольно не желающего соблюдать установленные нормы поведения, к должному поведению и возложения обязанности претерпевать неблагоприятные для него последствия, а также достижения цели предупреждения правонарушений.

Основанием ответственности в туристской индустрии является правонарушение, которое можно обозначить как: невыполнение либо ненадлежащее выполнение обязательства, причинение вреда или нарушение правил (требований) осуществления деятельности в туристской индустрии, которые посягают на общественный правовой порядок, противоречат нормам права, положениям договоров или иных правовых актов участников туристской сферы, за которые предусмотрено применение мер ответственности.

Взяв за основу известные классификации правонарушений можно выделить несколько видов нарушений в туристской индустрии. В зависимости от последствий выделяют преступления (например, оказание услуг, не отвечающих требованиям безопасности (ст. 238 УК РФ) и правонарушения, которые могут быть административными (например, нарушение туроператором установленного порядка представления сведений о включении в единый федеральный реестр туроператоров предусмотрено ч. 1 ст. 14.51 КоАП) и дисциплинарными (например, невыполнение должностных обязанностей работником турагента относительно предоставления потребителям достоверной информации о потребительских свойствах туристского продукта).

Различают нарушения договоров (например, нарушение установленных сроков начала и окончания оказания туристской

услуги, предоставление туристской услуги ненадлежащего качества и др.) и деликты (например, причинение туроператором вреда окружающей среде в результате ее загрязнения, истощения, порчи, уничтожения, нерационального использования природных ресурсов).

В свою очередь выделяют причинение имущественного (например, уничтожение либо повреждение имущества субъекта туристской индустрии) и морального (неимущественного) вреда (например, посягательство на деловую репутацию турагента) и др.

Для отношений ответственности важное значение имеет четкое представление об субъектах этих отношений, которыми могут любые участники индустрии туризма, что соответствует общему правилу, согласно которому не установлено никаких ограничений по субъектному составу, т.е. такими субъектами могут быть физические и юридические лица, муниципальные образования и государство, в случаях, установленных законом. Круг указанных субъектов различается в зависимости от вида отношений, оснований ответственности и др. факторов. Среди этих субъектов можно выделить юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, виды и объемы ответственности которых различаются.

Следующую группу субъектов ответственности представляет государство в лице уполномоченных органов, а также организаций. Так, например, орган по сертификации и должностное лицо органа по сертификации, действия которого повлекли за собой выпуск в обращение продукции, не соответствующей требованиям технических регламентов или подлежащим применению до вступления в силу соответствующих технических регламентов обязательным требованиям, – влекут наложение административного штрафа на должностных лиц в размере от тридцати тысяч до пятидесяти тысяч рублей или дисквалификацию на срок от одного года до трех лет; на юридических лиц – от шестисот тысяч до одного миллиона рублей.

В ст. 14.47 КоАП РФ предусмотрено, что «нарушение правил выполнения работ по сертификации либо выдача сертификата соответствия с нарушением требований законодательства о техническом регулировании – влечет наложение административного штрафа на должностных лиц в размере от двадцати тысяч до сорока тысяч рублей или дисквалификацию на срок до одного года; на юридических лиц – от четырехсот тысяч до пятисот тысяч рублей».

Еще одна группа субъектов ответственности представлена потребителями услуг. Так туристы несут ответственность за неисполнение своих обязанностей, предусмотренных ст. 7 ФЗ об основах туристской деятельности:

- соблюдать законодательство страны (места) временного пребывания, уважать ее социальное устройство, обычаи, традиции, религиозные верования;

- сохранять окружающую среду, бережно относиться к памятникам природы, истории и культуры в стране (месте) временного пребывания;

- соблюдать правила въезда в страну (место) временного пребывания, выезда из страны (места) временного пребывания и пребывания там, а также в странах транзитного проезда;

- соблюдать во время путешествия правила личной безопасности.

Если в результате несоблюдения этих обязанностей причинен вред субъекту туристской индустрии, имущественный либо неимущественный, то в зависимости от вида правонарушения различают ответственность гражданско-правовую, административно-правовую, уголовно-правовую, эколого-правовую, дисциплинарную и др.

Чаще других на практике применяется гражданско-правовая ответственность, основаниями которой являются: неисполнение либо ненадлежащее исполнение договора (обязательства), причинение имущественного либо морального (неимущественного) вреда.

Для этой ответственности характерно:

1. Применение мер такой ответственности не освобождает виновное лицо от исполнения обязательства в натуре;

2. Применяется в судебном порядке как относительно договорных, так и внедоговорных отношений;

3. Законом предусмотрены случаи «ответственности без вины» (п. 3 ст. 401 ГК РФ) и действует презумпция вины, при которой правонарушитель считается ответственным при наличии факта нарушения, вреда и соответствующих объективных обстоятельств (объективной стороны правонарушения);

4. Правонарушитель может освободить себя от ответственности, доказав свою невиновность (т.е. бремя доказывания обстоятельств, связанных с виной, возлагается на нарушителя);

5. Она в ряде случаев указывает на меру и способ несения обязанностей при множественности лиц, в частности, при выделении долевой (каждый несет ответственность только в «своей» доле); солидарной (каждый несет ответственность за все обязательство); субсидиарной (определенное лицо несет ответственность за другого (или других), если последний не исполнил своей обязанности);

6. Наличие у понесшего ответственность правонарушителя права регресса (и соответственно регрессного обязательства) – «обратное требование», когда на лицо возлагается обязанность возратить долг или его часть, уплаченные за данное лицо другим субъектом в солидарном или субсидиарном порядке (а также в ряде других случаев) и др.

К мерам гражданско-правовой ответственности за нарушение обязательства, которые могут применяться в туристской индустрии, относятся такие меры, как возмещение убытков, взыскание неустойки (особенно в случаях, когда она не является исключительно оценочной или взыскивается сверх возмещения убытков), возмещение морального вреда, денежная компенсация морального вреда, лишение права, уплата процентов за использование чужих денежных средств и др.

Следующим видом ответственности, которая применяется в туристской индустрии, является административно-правовая ответственность. Действующее законодательство не формулирует понятие такой ответственности, а в ст. 2.1 КоАП РФ закрепляется только понятие административного правонарушения как основания административной ответственности, указываются его юридические признаки и говорится, что административная ответственность наступает за правонарушения, установленные КоАП РФ или законами субъектов Российской Федерации об административных правонарушениях.

Основаниями этой ответственности в туристской индустрии является административное правонарушение (проступок), основная часть среди которых – это нарушения установленных законом правил либо условий (например, нарушение требований технических регламентов, за которые изготовитель (исполнитель, продавец, лицо, выполняющее функции иностранного изготовителя) несет ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Административная ответственность, являясь разновидностью юридической ответственности, обладает одновременно признаками общими для всех видов юридической ответственности, а также своими специфическими особенностями. К таким особенностям относятся следующие:

- устанавливается она только КоАП РФ и принимаемыми в соответствии с ним законами субъектов Российской Федерации об административных правонарушениях (ст. 1.1 КоАП РФ);

- она применяется как в судебном, так и во вне судебном порядке; для нее характерна множественность субъектов административной юрисдикции;

- субъектами такой ответственности признаются как физические (в том числе должностные лица), так и юридические лица;

- мерой ответственности выступает неблагоприятное последствие личного или имущественного характера, выраженное в виде административного наказания;

- особый, законодательно закрепленный процессуальный порядок ее реализации – производство по делам об административных правонарушениях;

- она имеет публичный характер, так как наступает перед государством в лице уполномоченных органов государственной власти, с которыми правонарушитель не состоит в служебных отношениях;

- мерами этой ответственности охраняются как управленческие отношения, так и отношения, регулируемые нормами иных отраслей права – финансового, налогового, земельного, трудового, экологического и т.д.

В обобщенном виде административная ответственность есть комплексный правовой механизм реагирования государства на проявление административной противоправности, содержащий материально-правовые основания и процессуальный порядок производства по делам об административных правонарушениях. Основу (основания) административной ответственности составляют дифференцированная административная противоправность, состав административного правонарушения, административное наказание (материально-правовой аспект) и процессуальная форма.

Мерами административной ответственности являются: административный штраф, административное приостановление,

установление запрета или ограничения на осуществление внешнеэкономических операций, введение запрета на проведение банковских расчетов и иных финансовых операций и др.

За нарушения законодательства о деятельности в сфере туризма ее участники могут нести и другие виды ответственности (уголовно-правовую, эколого-правовую, дисциплинарную и др.). Так, основанием уголовно-правовой ответственности может быть только такое действие либо бездействие, которое предусмотрено УК РФ, т.е является преступлением. Субъектами такой ответственности являются физические лица – индивидуальные предприниматели либо должностные лица субъектов туристской индустрии. Мерами уголовно-правовой ответственности в зависимости от тяжести и других факторов могут быть как лишение свободы, запрещение заниматься определенной деятельностью, конфискация имущества, так и денежные штрафы.

За нарушения законодательства в области охраны окружающей среды предусмотрены различные виды юридической ответственности, которые с учетом единства объекта посягательства иногда относят к эколого-правовой ответственности. Одним из ее видов является ответственность за нарушение режима использования и охраны туристских природных ресурсов, что проявляется как обязанность выполнять экологические нормы, нормы законодательства о культуре и т.д.

К особенностям такой ответственности относятся:

- специальный объект посягательства: туристские природные ресурсы, которые имеют специальный режим использования и охраны;

- наличие вреда в виде снижения, уничтожения туристской и природной ценности соответствующих ресурсов;

- взаимосвязь и взаимозависимость нарушений использования и охраны туристских природных ресурсов, осуществления экономической деятельности в сфере туризма, туристских прав граждан;

- непоправимость или очень сложное возобновление свойств туристских природных ресурсов;

- наличие кроме экономического и экологического, как правило, морального вреда, обществу, гражданину.

Ответственность за экологические правонарушения

предусмотрена в КоАП РФ, а за экологические преступления – в УК РФ. Так, административная ответственность установлена за:

- нарушение правил охраны водных объектов (ст. 8.13 КоАП РФ);

- нарушение правового режима объектов культурного наследия, в частности, нарушение требований сохранения, использования и охраны объектов культурного наследия, памятников истории и культуры федерального значения, их территорий и зон их охраны (ст. 7.13 КоАП РФ);

- проведение земляных, строительных и иных работ без разрешения государственного органа охраны объектов культурного наследия (ст. 7.14 КоАП РФ);

- ведение археологических разведок или раскопок без разрешения (ст. 7.15 КоАП РФ);

- незаконный отвод земельных участков на особо охраняемых землях историко-культурного назначения (ст. 7.16 КоАП РФ).

Уголовная ответственность предусмотрена за:

- уничтожение или повреждение памятников истории и культуры (ст. 243 УК РФ);

- за загрязнение морской среды из находящихся на суше источников либо вследствие нарушения правил захоронения или сброса с транспортных средств или возведенных в море искусственных сооружений веществ и материалов, вредных для здоровья человека и живых ресурсов моря либо препятствующих правомерному использованию морской среды, если они причинили существенный вред здоровью человека, животному или растительному миру, рыбным запасам, окружающей среде, зонам отдыха либо другим охраняемым законом интересам (ч. 2 ст. 252 УК РФ).

В соответствии со ст. 77 Закона об охране окружающей среды юридические и физические лица, причинившие вред окружающей среде в результате ее загрязнения, истощения, порчи, уничтожения, нерационального использования природных ресурсов, деградации и разрушения естественных экологических систем, природных комплексов и природных ландшафтов и иного нарушения законодательства в области охраны окружающей среды, обязаны возместить его в полном объеме в соответствии с законодательством.

Вред окружающей среде, причиненный субъектом хозяйственной и иной деятельности, в том числе на проект которой

имеется положительное заключение государственной экологической экспертизы, включая деятельность по изъятию компонентов природной среды, подлежит возмещению заказчиком и (или) субъектом хозяйственной и иной деятельности.

Вред окружающей среде, причиненный субъектом хозяйственной и иной деятельности, возмещается в соответствии с утвержденными в установленном порядке таксами и методиками исчисления размера вреда окружающей среде, а при их отсутствии исходя из фактических затрат на восстановление нарушенного состояния окружающей среды, с учетом понесенных убытков, в том числе упущенной выгоды.

Статья 78 Закона об охране окружающей среды определяет порядок компенсации вреда окружающей среде, причиненного нарушением законодательства в области охраны окружающей среды. В частности, компенсация вреда окружающей среде, причиненного нарушением законодательства в области охраны окружающей среды, осуществляется добровольно либо по решению суда или арбитражного суда.

Определение размера вреда окружающей среде, причиненного нарушением законодательства в области охраны окружающей среды, осуществляется исходя из фактических затрат на восстановление нарушенного состояния окружающей среды, с учетом понесенных убытков, в том числе упущенной выгоды, а также в соответствии с проектами рекультивационных и иных восстановительных работ, при их отсутствии в соответствии с таксами и методиками исчисления размера вреда окружающей среде, утвержденными органами исполнительной власти, осуществляющими государственное управление в области охраны окружающей среды.

На основании решения суда или арбитражного суда вред окружающей среде, причиненный нарушением законодательства в области охраны окружающей среды, может быть возмещен посредством возложения на ответчика обязанности по восстановлению нарушенного состояния окружающей среды за счет его средств в соответствии с проектом восстановительных работ.

Иски о компенсации вреда окружающей среде, причиненного нарушением законодательства в области охраны окружающей среды, могут быть предъявлены в течение двадцати лет.

В настоящее время среди видов ответственности в сфере

туризма наиболее распространенной является гражданско-правовая ответственность субъектов туристской индустрии за нарушение договорных обязательств.

Условиями наступления такой ответственности принято называть: противоправность поведения должника, наличие отрицательных последствий в имущественной сфере кредитора, причинная связь между противоправным поведением должника и отрицательными имущественными последствиями, вина должника. По общему правилу ответственность за нарушение обязательств наступает при наличии четырех названных условий. Но в ряде случаев закон устанавливает, что ответственность наступает и при отсутствии одного или двух условий. Так, при взыскании неустойки может не быть имущественных потерь (затрат) кредитора и, соответственно, причинной связи. Иногда допускается ответственность без вины.

Для привлечения должника к ответственности необходимо установить противоправность его поведения. Наиболее общее понятие противоправного поведения сводится к тому, что им являются действия, противоречащие закону, иным правовым актам. Перечня запрещенных действий не существует. Но недопустимо нарушение чужих субъективных прав (прав кредитора). Требуется, чтобы обязательства исполнялись надлежащим образом. Следовательно, противоправным является любое неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательства, если должник не уполномочен на такое поведение (например, ст. 328 ГК РФ).

При привлечении должника к ответственности, как правило, необходимо установить наличие отрицательных последствий в имущественной сфере кредитора. Такие последствия выражаются в убытках, которые, как ранее отмечалось, могут быть в виде реального ущерба и (или) упущенной выгоды.

Для привлечения лица к ответственности за нарушение обязательства обычно требуется установить причинную связь между противоправным поведением и неблагоприятными имущественными последствиями.

Под причинной связью понимают объективно существующую связь между двумя явлениями, одно из которых причина, а другое – следствие. Причинная связь всегда конкретна, то есть одно явление вызывает другое в конкретной жизненной обстановке. Необходимо

различать обстоятельства, создающие абстрактную возможность наступления имущественных последствий нарушением обязательства, и обстоятельства, порождающие реальную (конкретную) возможность умаления имущественной сферы кредитора. Юридическое значение имеет конкретная причина, с необходимостью вызывающая следствие.

Поскольку осуществление обязательств по туристскому обслуживанию относится к гражданско-правовым обязательствам, чаще всего, нарушения и возникают при неисполнении или ненадлежащем исполнении обязательств. Неисполнение договора имеет место в случаях, когда действие, совершение которого необходимо для удовлетворения требования кредитора, либо вовсе не совершено, либо совершено ненадлежащим образом, с недостатками в качественном и количественном отношении, либо совершено с опозданием против назначенного срока. В первом случае имеет место полное неисполнение обязательства, во втором и третьем – частичное.

При этом особенность такой ответственности по договору о реализации туристского продукта обусловлена особенностями возникающих отношений: возложением туроператором исполнения обязательства на третьих лиц, которые фактически исполняют обязательство должника, при этом не находясь в правовой связи с туристом; ответственностью туроператора перед туристом за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательства по туристическому обслуживанию независимо от того, кем должны были оказываться или оказывались эти услуги.

В научной и учебной литературе достаточно много уделено внимания ответственности туристических организаций за нарушение договоров с туристами, поэтому имеет смысл обратить внимание только на ключевые моменты таких отношений.

Наиболее распространенными нарушениями договоров на оказание услуг по туристическому обслуживанию являются: ненадлежащее предоставление или непредоставление потребителю информации об услуге и (или) ее исполнителе; наличие условий договора, противоречащих нормам законодательства; некачественное, не соответствующее стандартам и договору обслуживание; несоответствие условий проживания и мест размещения, указанным в договоре на туристское обслуживание, просрочка исполнения договора, изменение программы тура и многие др.

Ответственность субъекта туристской индустрии в отношениях с потребителями наступает в соответствии с нормами ГК РФ, Закона о туристской деятельности, Закона о защите прав потребителей, других нормативных правовых актов, а также договоров с потребителями, в которых стороны могут конкретизировать как основания ответственности, так меры ответственности за них. Так, исполнитель в соответствии с Законом о защите прав потребителей несет ответственность: за ненадлежащую информацию о туристском продукте и исполнителе, в том числе за причинение вреда жизни, здоровью и имуществу потребителя вследствие не предоставления ему полной и достоверной информации; за реализацию туристского продукта, содержащего в себе недостатки, в том числе за нарушение требований к качеству и безопасности туристского продукта; за нарушение сроков оказания услуг и иных условий договора о реализации туристского продукта; за включение в договор о реализации туристского продукта условий, ущемляющих права потребителя по сравнению с условиями, установленными федеральными законами, настоящими Правилами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации; за причинение вреда жизни и здоровью потребителя, а также его имуществу вследствие недостатков туристского продукта.

Мерами ответственности за нарушение договоров могут быть:

- взыскание неустойки (штрафа, пени),
- односторонний отказ от исполнения договора,
- взыскание убытков,
- компенсация морального вреда и др.

Так, например, в случае нарушения установленных сроков оказания услуги или назначенных потребителем новых сроков исполнитель уплачивает потребителю за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки неустойку (пеню) в размере трех процентов цены выполнения работы (оказания услуги), а если цена выполнения работы (оказания услуги) договором о выполнении работ (оказания услуг) не определена – общей цены заказа. Договором о выполнении работ (оказании услуг) между потребителем и исполнителем может быть установлен более высокий размер неустойки (пени) (ст. 28 Закона о защите прав потребителей).

При реализации гражданско-правовых методов защиты потребителей туристских услуг следует учитывать, что положениями

ст. 10 Закона о туристской деятельности установлен обязательный досудебный претензионный порядок урегулирования споров, но только в отношении туроператоров и качества туристского продукта.

Претензии к качеству туристского продукта предъявляются туроператору в письменной форме в течение 20 дней с даты окончания действия договора о реализации туристского продукта и подлежат рассмотрению в течение 10 дней с даты получения претензий.

Несоблюдение такого порядка при предъявлении гражданского иска туроператору является основанием для оставления искового заявления без рассмотрения согласно положениям ст. 222 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации.

Следует иметь в виду, что сроки, предусмотренные указанной статьей, не распространяются на предъявляемые туроператорам претензии, не связанные с качеством туристского продукта. При этом сроки предъявления соответствующих претензий турагентам Законом об основах туристской деятельности не определены вообще.

Исполнитель освобождается от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств перед потребителем, если докажет, что неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств произошло вследствие непреодолимой силы, а также по иным основаниям, предусмотренным федеральными законами.

Положениями ст. 17.1 Закона об основах туристской деятельности установлены требования к предоставляемому финансовому обеспечению, в том числе в части выплаты денежных средств, причитающихся туристу или иному заказчику в возмещение реального ущерба, возникшего в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения туроператором обязательств по договору. При этом в указанной норме определен состав реального ущерба, отличный от определения этого понятия, установленного ст. 15 ГК РФ: в состав реального ущерба, понесенного туристом и (или) иным заказчиком в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта, не включаются расходы, произведенные туристом в стране (месте) временного пребывания по собственному усмотрению и не обусловленные договором о реализации туристского продукта.

Ответственность за причинение морального вреда по общему правилу возникает независимо от вины правонарушителя (ст. 1099-1101 ГК РФ). При этом в соответствии со ст. 401, 1064 ГК РФ бремя доказывания своей невиновности возложено на субъекта туристской индустрии.

Компенсация морального вреда осуществляется независимо от возмещения имущественного вреда и понесенных туристом убытков.

Возложение на нарушителя обязанности денежной компенсации морального вреда происходит в случаях:

- нарушения личных неимущественных прав;
- посягательства на принадлежащие гражданину другие нематериальные блага;
- нарушения имущественных прав гражданина при обстоятельствах, предусмотренных законом;
- в других случаях, предусмотренных законом.

Ответственность субъектов туристской индустрии за нарушение договорных обязательств с контрагентами, кроме общих положений ГК РФ, основана на положениях договоров, которые оформляют отношения между такими субъекты.

Соответственно вопросы ответственности за нарушение таких договоров решаются с учетом установленных законом положений для конкретного договора и особенностей отношений ответственности в туристской индустрии, которую стороны могут сами отразить при заключении таких договоров.

Применительно к видам ответственности субъектов туристской индустрии, рассмотренных в настоящем параграфе, отдельно необходимо рассмотреть нарушение субъектами туристской индустрии правил и требований, предъявляемым к таким субъектам и соответствующие меры ответственности.

К особенностям применения такой ответственности можно отнести:

- основаниями ее применения являются нарушения установленных законодательством правил и требований осуществления деятельности в сфере туризма;
- должна быть установлена только нормативно-правовым актом; применяется она только к субъектам туристской индустрии (а не к ко всем участникам туристских отношений);

- может быть применена уполномоченными органами публичной власти либо судом;
- она является мерами организационно-правового либо экономического характера;
- направлена на прекращение правонарушения субъектом туристской индустрии.

Среди оснований такой ответственности можно привести, например, предоставление гостиничных услуг, услуг по временному размещению и (или) обеспечению временного проживания без свидетельства о присвоении гостинице или иному средству размещения категории, предусмотренной системой классификации гостиниц и иных средств размещения, если в соответствии с законодательством Российской Федерации наличие такого свидетельства является обязательным; нарушение туроператором установленного порядка представления сведений о включении в единый федеральный реестр туроператоров; нарушение туроператором установленного законодательством порядка определения размера финансового обеспечения при осуществлении туристской деятельности; нарушение требований законодательства Российской Федерации о туристской деятельности в части деятельности объединения туроператоров в сфере выездного туризма и др.

Отдельного внимания требуют специальные экономические санкции, предусмотренные подпунктом 7 ч. 2 ст. 3 Федеральный закон от 30 декабря 2006 г. № 281-ФЗ «О специальных экономических мерах и принудительных мерах», касающиеся ограничений на осуществление туристской деятельности, среди которых запрет на совершение действий в отношении иностранного государства и (или) иностранных организаций и граждан, а также лиц без гражданства, постоянно проживающих на территории иностранного государства, и (или) возложение обязанности совершения указанных действий и иные ограничения.

Среди таких мер, например, незамедлительная приостановка реализации «небезопасного» туристского продукта, если эти услуги предоставляются на территории «недружественного» государства; установление запрета или ограничения на осуществление внешнеэкономических операций российских субъектов туристской индустрии с их иностранными контрагентами, находящимися в

недружественном государстве, в том числе введение запрета для российских предпринимателей на участие в инвестиционных проектах на территории данного государства; ограничения на продвижение в электронных, печатных и иных средствах массовой информации Российской Федерации туристского продукта, сформированного иностранным туроператором, составной частью которого являются услуги, оказываемые на территории недружественного государства, а также введение ограничений на «имиджевую» рекламу въездного туризма в данное государство, которая размещается на рекламных конструкциях, расположенных на территории Российской Федерации; запрет на проведение банковских расчетов и иных финансовых операций между российскими туристами, туроператорами, турагентами, а также их иностранными контрагентами в недружественном государстве; отказ в выдаче допуска, отзыв допуска или ограничение параметров допуска перевозчикам на осуществление международной воздушной перевозки туристов с территории Российской Федерации на территорию недружественного иностранного государства и др.

Кроме того, в случаях, предусмотренных законом, орган публичной власти обязан возместить причиненный вред и принять меры в целях недопущения причинения вреда другим лицам, их имуществу, окружающей среде в соответствии с законодательством Российской Федерации.

#### *Ответственность за нарушение прав и законных интересов субъектов туристской индустрии*

Деятельность субъектов туристской индустрии постоянно находится в зоне различных политических, экономических, организационных, правовых и иных рисков, что нередко приводит к нарушению их прав и законных интересов со стороны как туристов, так со стороны органов публичной власти этой сферы. С учетом этого в зависимости от субъекта – нарушителя можно вести речь о двух видах ответственности: ответственности туриста и ответственности субъекта публичной власти.

Ответственность туриста (потребителя услуг) за нарушение прав и законных интересов субъектов туристской индустрии базируется на том, что такие отношения являются гражданско-правовыми и строятся на равных условиях и взаимной ответственности субъектов этих отношений.

Правовую основу этой ответственности составляют общие нормы ГК РФ, Закона о туристской деятельности, которым закреплены обязанности туриста, договор с субъектом туристской индустрии, которыми могут устанавливаться основания и формы ответственности туристов.

Турист несет ответственность за такие нарушения договора как несвоевременная оплата его стоимости, односторонний отказ от договора, не предоставление информации и документов, необходимых для оказания услуг и др.

В процессе осуществления деятельности в сфере туризма нередки случаи причинения вреда субъектам такой деятельности неправомерным действием либо бездействием туриста. Вопрос о возмещении вреда в таком случае, если этот вред причинен на территории решается по общим правилам о возмещении вреда (п. 1 ст. 1064, гл. 59 ГК РФ). Если же вред причинен туристом имуществу на территории страны временного пребывания, то вопрос о субъекте ответственности имеет ряд особенностей:

- если имущество принадлежит принимающей стороне, которой в подавляющем большинстве случаев выступает иностранное юридическое лицо, то, как содержание права собственности и иных вещных прав на недвижимое и движимое имущество, так их осуществление и защита определяются по праву страны, где это имущество находится (со ст. 1205 ГК РФ), с учетом того, что турист не состоит с такой стороной в договорных отношениях; при этом необходимо уяснение вопроса о применимом праве, так как категория «имущество юридического лица» в личном праве принимающей стороны может иметь содержание, отличное от придаваемого ему российским законодательством;

- если имущество, находящееся на территории страны временного пребывания принадлежит на праве собственности либо ином вещном праве резиденту России, то к обязательствам, возникающим вследствие причинения вреда за границей, если стороны являются гражданами или юридическими лицами одной и той же страны, применяется право этой страны (ст. 1219 ГК РФ), с учетом того что турист не состоит с исполнителем услуг в договорных отношениях; если имущество находится у резидента России на основании договора аренды либо на основании иного титула, то еще требует доказательства, что такое имущество

признается его имуществом и в зависимости от его решения будет определяться субъект ответственности;

- вопрос о возмещении вреда, причиненного туристом имуществу принимающей стороны, российским туроператором решается в соответствии с содержанием соглашения между последними о применимом праве и (или) арбитражной оговорки, с учетом того, что в случае применения права страны пребывания или права Российской Федерации туроператор за правонарушение туриста ответственности нести не может, поскольку таковая не возложена на него законом и он не является причинителем вреда, как и турист в этом случае ничего не должен туроператору, поскольку причинил вред не его имуществу.

Вторая группа отношений ответственности, связана с нарушениями прав и законных интересов субъектов туристской индустрии со стороны органов публичной власти.

Основаниями административной ответственности может быть: незаконное действие либо бездействие органа публичной власти, нарушающее права субъекта туристской индустрии, например, незаконное постановление территориальных органов Роспотребнадзора о привлечении к административной ответственности субъектов предпринимательской деятельности; непринятие уполномоченными (обязанными) субъектами необходимых мер по обеспечению безопасности туризма; превышение субъектами обеспечения безопасности своих полномочий в процессе осуществления деятельности по обеспечению безопасности туризма и др., предусмотренное законодательством.

Права субъектов туристской индустрии могут нарушаться, например, при лицензировании деятельности, ведении реестров (например, Единого федерального реестра туроператоров), классификации объектов туристской индустрии, а также при проведении государственного контроля и надзора. Федеральным законом от 26.12.2008 № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля» установлено, что органы государственного контроля (надзора), орган муниципального контроля и их должностные лица в случае ненадлежащего исполнения своих служебных обязанностей при проведении мероприятий по государственному контролю (надзору) за

соблюдением требований технических регламентов и в случае совершения противоправных действий (бездействия) несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Результаты проверки, проведенной органом государственного контроля (надзора), органом муниципального контроля с грубым нарушением установленных законом требований к организации и проведению проверок, не могут являться доказательствами нарушения юридическим лицом, индивидуальным предпринимателем обязательных требований и требований, установленных муниципальными правовыми актами, и подлежат отмене вышестоящим органом государственного контроля (надзора) или судом на основании заявления юридического лица, индивидуального предпринимателя.

### **Контрольные вопросы**

1. Чем отличается нарушение договоров от деликтов? Приведите примеры.
2. Какие виды ответственности предусмотрены законом РФ?
3. Какие могут быть меры ответственности за нарушение договоров?
4. За какие нарушения несет ответственность турист?
5. Что последует в случае нарушения законных требований к организации и проведению проверок органами государственного или муниципального контроля? Что в этом случае может предпринять юридическая организация/индивидуальный предприниматель?

## 4.1 Способы урегулирования споров

Турбизнес относится к наиболее рискованным видам предпринимательской деятельности. Прежде всего, это связано с тем, что турпакет формируется из услуг, которые оказывают различные поставщики: отели, перевозчики, экскурсионные бюро и т.д. И если один из них оказал свою услугу недобросовестно, претензия, как правило, все равно предъявляется турфирме. Причем очень часто суды в такой ситуации возлагают всю вину за причинение вреда потребителю именно на турфирму (ведь согласно ст. 401 ГК РФ предприниматель может нести ответственность и без своей вины, за действия контрагентов).

В соответствии с ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ» турист вправе предъявить в письменном виде претензию турфирме в течение 20 дней после окончания путешествия. После получения претензии в течение 10 дней турфирма должна дать письменный ответ на претензию. Претензия к туристической компании обычно предъявляется с приложением копий всех подтверждающих документов (например, акт о вынужденной стоянке автобуса, счет о вынужденных расходах, фотографий и т. п.). Содержание смой претензии законодательством не определено, то есть имеет произвольную форму. Претензия направляется либо заказным письмом с уведомлением, либо вручается лично под расписку, при этом желательно иметь второй экземпляр претензии, который остается у туриста.

Если турфирма откажется выполнить требования, содержащиеся в претензии туриста, в добровольном порядке или ответ туристом не будет получен в установленный законом срок (10 дней), последний вправе обратиться с иском в суд. Необходимо отметить, что если в суде будет установлено, что турфирма необоснованно отказала туристу в компенсации понесенных им убытков, она в соответствии с законодательством может быть подвергнута судом штрафу в размере 50% от цены предъявленного туристом иска.

Если турист по каким-либо причинам не смог предъявить претензию в указанный в законе срок (20 дней), это все равно не лишает его права обратиться в суд за защитой своих в силу ст. 46

Конституции РФ. Срок исковой давности составляет по общему правилу три года. В суд подается исковое заявление (иск), в котором излагается суть претензии (иск подается в нескольких экземплярах – каждому ответчику суд должен отправить копию иска вместе с повесткой). К исковому заявлению прилагаются копии всех необходимых документов, которые будут доказательствами во время судебного разбирательства. Форма и содержание иска, а также документы, прилагаемые к нему, перечислены в статьях 131 и 132 ГПК РФ.

Исковое заявление включает в себя две важные составные части:

- предмет иска (сама претензия – требование к суду «прошу взыскать...»);

- основание иска (на него турист ссылается в обоснование своих требований – например, невыполнение условий договора, нарушение прав потребителя и др.).

Дела, связанные с нарушением прав потребителей, рассматриваются в судах общей юрисдикции – либо мировыми судьями, либо в районных судах. Подсудность зависит от цены иска – если цена иска больше 50 тыс. рублей – в районном суде, если меньше 50 тыс. рублей – у мирового судьи. Решение о том, в какой суд обращаться по территориальному признаку принимает турист (п.7 ст.29 ГПК РФ). Иск может быть подан по месту жительства истца, по месту нахождения ответчика, а также по месту заключения или месту исполнения договора. Это так называемая альтернативная подсудность.

Важно обратить внимание на то, что при рассмотрении дел связанных с нарушением прав потребителей, судебная пошлина истцом (потребителем) не оплачивается (см. ст. пп.4 п.2 ст.333.36 НК РФ).

Сроки рассмотрения дел в судах: мировым судьей – до истечения одного месяца со дня принятия искового заявления к производству; районным судом – до истечения двух месяцев со дня поступления заявления в суд (см. ст. 154 ГПК РФ).

Споры между предприятиями туристической индустрии (например, между турагентом и туроператором) рассматриваются в арбитражных судах. Истец в данном случае обращается с иском в суд по месту жительства (нахождения) ответчика (в договоре между сторонами – участниками спора может быть предусмотрен иной порядок обращения в суд).

Поступающие в турфирму претензии подлежат учету (например, турфирма регистрирует их в специальном журнале). В таком случае указывается дата и время поступления претензии, а также фамилия и должность сотрудника, зарегистрировавшего претензию.

При рассмотрении претензии необходимо определить степень ее обоснованности.

1) К числу необоснованных относятся претензии, основанные на субъективном восприятии туристами своего отдыха (например, холодное море, неудобная кровать, тесный самолет). Такие претензии базируются, как правило, на эмоциональных характеристиках – «не понравилось», «не этого ожидали», «в прошлый раз было лучше». Эти жалобы являются некорректными и не подлежат удовлетворению. По данным юридических фирм, занимающихся консультированием участников туристического рынка, таких претензий примерно 20 % от общего числа поданных.

2) Обоснованными являются претензии, когда турист не получает всего перечня услуг, указанных в его договоре с турфирмой, либо качество услуг не соответствует договору (например, предоставляется отель более низкой звездности; сокращается срок путешествия; не предоставляется запланированная экскурсия). Обоснованными также будут претензии, вызванные ошибками в работе турфирм, например, туристу была предоставлена неполная (недостоверная) информация о комплексе услуг; были допущены ошибки при бронировании или оформлении документов.

Если обстоятельства, изложенные в претензии туриста, требуют дополнительного разъяснения, то их необходимо получить у принимающей стороны (отеля, перевозчика, страховщика и др.) При этом если информация получена на иностранном языке, то ее нужно перевести на русский, для того, чтобы иметь возможность использовать ее в суде. Турфирма должна дать ответ на претензию в течение 10 дней после того, как она получена. Если претензия была предъявлена турагенту, а туроператор не успевает ответить на нее в течение указанного срока, то в этом случае турагенту следует письменно дать туристу предварительный ответ. В нем нужно сообщить, что туроператор рассматривает его претензию и, когда будет получен ответ, туристу дадут мотивированный отзыв на претензию.

Отвечая на претензию, турфирма должна ссылаться на те доказательства, которые впоследствии она сможет подтвердить в суде (договоры, путевки, платежные документы, памятки и правила турфирмы, каталоги и т.п.). В ответе следует ссылаться на положения действующего законодательства, а также на условия договора с туристом, так как данный ответ, может быть впоследствии использован туристом в суде. Ответ на претензию нужно вручить туристу под расписку (отправить заказным письмом с уведомлением о вручении).

Турфирма может удовлетворить требования туриста:

- в полном объеме (что встречается редко);
- частично (наиболее распространенный на практике вариант);
- отказать в удовлетворении претензии.

Передача денег должна быть оформлена письменной распиской с указанием суммы и даты выплаты, имени и координат получившего. Если компенсация выплачивается не деньгами, а предоставляется, например, в форме скидок, альтернативных или дополнительных услуг, то необходимо получить письменное согласие туриста на такую форму компенсации. При выплате возмещения следует учесть, что размер компенсации морального вреда определяется судом, и добровольная выплата турфирмой компенсации не лишает потребителя права обратиться в суд.

### **Контрольные вопросы**

1. В течение какого срока турфирма должна дать ответ на претензию?
2. Какие составные части включает исковое заявление?
3. Где рассматривается дело, если цена иска менее 50 тысяч рублей?
4. Какой закон РФ регламентирует подачу исков?
5. Какой срок подачи претензии после завершения путешествия?

## 4.2 Основные претензии туристов и порядок работы с ними

Одной из предпосылок стабильного и гармоничного развития туризма является высокое качество туристского продукта. Недобросовестное отношение туроператоров к процессу формирования турпродукта ведет к возникновению всевозможных жалоб, претензий и замечаний со стороны недовольных туристов, которые требуют возмещения материального и морального ущерба.

Все жалобы, поступающие от туристов, можно разделить на 4 категории.

1. Наиболее распространенной категорией являются жалобы на неисполнение турфирмой обещанных услуг или ненадлежащее их исполнение. Часто услуги, которые турфирма предлагает и реализует, не соответствуют тем, которые турист приобретает на самом деле.

Разница между предлагаемым турпродуктом и турпродуктом, получаемым туристом, может быть незначительной, а может отличаться коренным образом. Например, турист по прибытии в гостиницу может обнаружить, что в забронированном номере отсутствует обещанный кондиционер, но может случиться так, что, прибыв в гостиницу, уставший в дороге турист узнает, что номер на его имя зарезервирован не был, а гостиница переполнена. Каждый человек по-своему отнесется к подобного рода несоответствиям. Для кого-то это будет мелкой неприятностью, которая, в принципе, не повлияет на дальнейший отдых, а для кого-то подобные обстоятельства могут испортить все дальнейшее пребывание на отдыхе.

2. Ко второй категории относятся жалобы и претензии туристов о несвоевременном информировании об изменениях в туристической программе. Изменения в программе тура могут быть незначительными (изменение времени вылета), а могут быть серьезными и неприемлемыми для туриста (изменение гостиницы или места отдыха). Турфирма слишком поздно информирует клиента о подобного рода изменениях или не информирует вовсе. Подобные неприятности способны не только испортить отдых, но и отменить его (несвоевременное извещение об изменении времени или места отправки могут привести к опозданию человека или прибытию его в неправильное место). Результат – жалобы на турфирму.

3. Третья по распространенности категория жалоб включает в себя жалобы туристов на недостоверную и неточную информацию, получаемую от турфирмы. Нередко случается так, что получаемая туристом информация является неточной, а иногда и искаженной. Туриста не осведомляют обо всех деталях тура, о возможных изменениях в программе и расходах.

4. Последняя категория жалоб связана со стремлением турфирмы к ограничению собственной ответственности за изменения условий тура. В процессе реализации туристского продукта турфирма заключает договор с туристом. Данный договор является соглашением между турфирмой и туристом о предоставляемых (приобретаемых) услугах, правах, обязанностях и ответственности сторон.

Поскольку реализуемый тур включает в себя услуги не одного производителя, а нескольких, часть из которых не только находится в другой стране, но еще и не связаны между собой, то турфирма стремится оградить себя от ответственности в результате изменений условий тура по вине этих производителей (ст. 9 ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»). Как правило, турфирма имеет типовый договор, согласно которому она имеет как можно больше прав, а турист как можно больше обязанностей. Чаще всего жалобы туристов связаны именно с пунктом договора о правах, обязанностях и ответственности сторон.

Многие российские туристы, впервые отправляющиеся в путешествие или не сталкивающиеся с какими-либо неприятностями и недоразумениями раньше, относятся к процессу подписания договора недостаточно серьезно и ответственно. Поэтому, когда возникают различные неприятности и, как следствие, жалобы и претензии, выясняется, что турист не был осведомлен о своих правах и обязанностях, а факт неисполнения турфирмой своих обязательств он подтвердить и доказать не может.

При возникновении вышеперечисленных жалоб, претензий и замечаний турист, недовольный отдыхом, испорченным по вине турфирмы, всегда имеет возможность обжаловать нарушение своих интересов и прав.

Наиболее желательным способом улучшения взаимоотношений между клиентом и турфирмой и способом предотвращения возникновения жалоб и претензий со стороны туриста является

саморегулирование. Турфирмы, заинтересованные безопасностью своих клиентов, качеством предоставляемых услуг и, как следствием, своей репутацией, обеспечивают каждого клиента специально подготовленными брошюрами, содержащими информацию о посещаемой стране (включая традиции и обычаи), о том, как и где взять машину напрокат, об условиях проживания в отеле, о возможных неприятностях и способах их избежать, информацию о том, куда необходимо обращаться за помощью в случае возникновения недоразумений и проблем.

Одним из способов саморегулирования является включение в штат сотрудников юриста или независимого эксперта, который мог бы консультировать туристов по возникающим вопросам, связанным с договором, разъяснять права и обязанности в соответствии с законодательством РФ как самого туриста, так и турфирмы.

Еще одним способом саморегулирования является сопровождение туристов представителем турфирмы на протяжении всего путешествия или его части. Данный представитель решает на месте возникшие недоразумения и помогает при различных затруднениях.

Если возникшие затруднения не удается решать на месте, туристу необходимо зафиксировать факт нарушения его прав и интересов, и правильно оформить претензию, жалобу, которую впоследствии он предоставляет турфирме, продавшей ему турпродукт.

В соответствии со ст. 10 ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» претензии к качеству туристского продукта предъявляются туристом туроператору в письменной форме в течение 20 дней со дня окончания действия договора и подлежат рассмотрению в течение 10 дней со дня получения претензии.

Как правило, турфирмы стремятся к самостоятельному урегулированию поступающих жалоб и претензий. Выплачивают компенсации, предлагают ряд бесплатных услуг, а сами жалобы анализируют и используют для улучшения качества своей деятельности. Если же турист не удовлетворен ответом на свою жалобу, он имеет право обратиться в вышестоящие организации или использовать другие, не противоречащие законодательству РФ способы воздействия на турфирму. Например, турист может

обратиться в СМИ. Как правило, при появлении в различных СМИ (телевидение, газеты) информации о нарушении прав туриста турфирма старается в кратчайшие сроки урегулировать возникший конфликт.

Любое государство заинтересовано в развитии внутреннего и международного туризма (прежде всего, благодаря его экономической и политической сущности). Оно заинтересовано в развитии качественного туристического бизнеса и в его безопасности.

Вторым моментом является вопрос защиты турфирмы от так называемого туристического экстремизма. Нередко турфирмам приходится разбираться с жалобами по поводу испорченного отдыха туристов. Наиболее опытные туристы, отправляясь на отдых, на самом деле занимаются выискиванием несоответствий между описанными услугами в договоре и реально получаемыми услугами. Они фиксируют все нарушения, правильно составляют претензии и обращаются в фирму за возмещением ущерба, злоупотребляя своими правами.

Основным документом, способным защитить туроператора от подобного рода неприятностей, является туристический договор. Именно он является документом, используемым в суде при рассмотрении всевозможных исков. Правильно составленный с юридической точки зрения договор способен помочь турфирме при отстаивании своих интересов. Выше уже было сказано, что турфирмы, как правило, заключают с туристом стандартный договор, согласно которому турфирма имеет как можно больше прав, а турист – обязанностей.

### **Контрольные вопросы**

1. Какая норма регламентирует сроки предъявления претензии к качеству туристского продукта?
2. Что такое туристический экстремизм?
3. Какие существуют основные типы жалоб туристов?
4. Что представляет собой саморегулирование?
5. Законна ли ситуация, когда типовой договор подразумевает нарушение баланса прав и обязанностей отношений туриста и турфирмы?

### 4.3 Нормативное регулирование туристской деятельности

Гражданско-правовые отношения, возникающие при реализации туристского продукта, регулируются нормами Гражданского кодекса РФ, Закона об основах туристской деятельности, Закона о защите прав потребителей, а также различными подзаконными актами, важную роль среди которых играет Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 № 1852 «Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта», Приказ Ростуризма от 27.11.2020 № 448-Пр-20 «Об утверждении типовых форм договора о реализации туристского продукта, заключаемого между туроператором и туристом и (или) иным заказчиком, и договора о реализации туристского продукта, заключаемого между турагентом и туристом и (или) иным заказчиком».

В Законе об основах туристской деятельности дано нормативное определение понятию «туристского продукта» как комплекса услуг по перевозке и размещению, оказываемых за общую цену (независимо от включения в общую цену стоимости экскурсионного обслуживания и (или) других услуг) по договору о реализации туристского продукта.

Также законодательной нормой установлено, что до потребителя должна быть донесена следующая информация:

#### 1. Общие сведения о туроператоре:

- номере туроператора в едином федеральном реестре туроператоров;
- размере финансового обеспечения ответственности туроператора, номере, дате и сроке действия каждого договора страхования или банковской гарантии, наименовании, адресе, месте нахождения организаций, предоставивших финансовое обеспечение ответственности туроператора;
- членстве туроператора в объединении туроператоров в сфере выездного туризма (в случае осуществления деятельности в сфере выездного туризма).

#### 2. Сведения о туристском продукте:

- потребительских свойствах туристского продукта – программе пребывания, маршруте и условиях путешествия, включая информацию о средствах размещения, об условиях проживания (месте нахождения средства размещения, его категории) и питания,

услугах по перевозке потребителя в стране (месте) временного пребывания, о наличии экскурсовода (гида), гида-переводчика и инструктора-проводника, а также о дополнительных услугах;

- общей цене туристского продукта в рублях.

3. Сведения о туристском продукте (если это имеет значение, исходя из характера туристского продукта):

- конкретных третьих лицах, которые будут оказывать отдельные услуги, входящие в туристский продукт;

- правила въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания, включая сведения о необходимости наличия визы для въезда в страну и (или) выезда из страны временного пребывания;

- основных документах, необходимых для въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания, а также для получения визы для въезда в страну и (или) выезда из страны временного пребывания;

- обычаях местного населения, о религиозных обрядах, святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной, состоянии окружающей природной среды (в объеме, необходимом для совершения путешествия);

- порядке доступа к туристским ресурсам с учетом принятых в стране (месте) временного пребывания ограничительных мер (в объеме, необходимом для совершения путешествия);

- опасностях, с которыми потребитель может встретиться при совершении путешествия, о необходимости проходить профилактику в соответствии с международными медицинскими требованиями, если потребитель предполагает совершить путешествие в страну (место) временного пребывания, в которой он может подвергнуться повышенному риску инфекционных заболеваний;

- возможных рисках и их последствиях для жизни и здоровья потребителя в случае, если потребитель предполагает совершить путешествие, связанное с прохождением маршрутов, представляющих повышенную опасность для его жизни и здоровья (горная и труднопроходимая местность, спелеологические и водные объекты, занятие экстремальными видами туризма и спорта и др.);

- необходимости самостоятельной оплаты туристом медицинской помощи в экстренной и неотложной формах, оказанной

ему в стране временного пребывания, включая медицинскую эвакуацию туриста в стране временного пребывания и из страны временного пребывания в страну постоянного проживания, о возвращении тела (останков) туриста из страны временного пребывания в страну постоянного проживания за счет лиц, заинтересованных в возвращении тела (останков), в случае отсутствия у туриста договора добровольного страхования (страхового полиса), условиями которого предусмотрена обязанность страховщика осуществить оплату и (или) возместить расходы на оплату медицинской помощи в экстренной и неотложной формах, оказанной туристу в стране временного пребывания, включая медицинскую эвакуацию туриста в стране временного пребывания и из страны временного пребывания в страну постоянного проживания, и (или) возвращения тела (останков) туриста из страны временного пребывания в страну постоянного проживания, а также о требованиях законодательства страны временного пребывания к условиям страхования в случае наличия таких требований;

- условиях договора добровольного страхования, о страховщике, об организациях, осуществляющих в соответствии с договором, заключенным со страховщиком, организацию оказания медицинской помощи в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания, а также о порядке обращения туриста в связи с наступлением страхового случая (о месте нахождения, номерах контактных телефонов страховщика, иных организаций);

- таможенных, пограничных, медицинских, санитарно-эпидемиологических и иных правилах (в объеме, необходимом для совершения путешествия);

- месте нахождения, почтовых адресах и номерах контактных телефонов органов государственной власти Российской Федерации, дипломатических представительств и консульских учреждений Российской Федерации, находящихся в стране (месте) временного пребывания, в которые потребитель может обратиться в случае возникновения в стране (месте) временного пребывания чрезвычайных ситуаций или иных обстоятельств, угрожающих безопасности его жизни и здоровья, а также в случаях возникновения опасности причинения вреда имуществу потребителя;

- адресе (месте пребывания) и номере контактного телефона в стране (месте) временного пребывания руководителя группы

несовершеннолетних граждан в случае, если туристский продукт включает в себя организованный выезд группы несовершеннолетних граждан;

- национальных и религиозных особенностях страны (места) временного пребывания;

- возможности потребителя добровольно застраховать риски, связанные с совершением путешествия;

- возможности туриста обратиться за оказанием экстренной помощи с указанием сведений об объединении туроператоров в сфере выездного туризма и о способах связи с ним (номеров телефонов, факсов, адреса электронной почты) и других сведений;

- возможности потребителя обратиться с письменным требованием о возмещении реального ущерба, понесенного туристом в результате неисполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта;

- переходе к объединению туроператоров в сфере выездного туризма, принадлежащего потребителю права требования о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора к страховщику либо об уплате денежной суммы по банковской гарантии в пределах суммы понесенных объединением туроператоров в сфере выездного туризма расходов на оказание экстренной помощи туристу.

Если исполнителем является турагент, он обязан сообщить потребителю наряду с указанной информацией сведения:

- о полномочиях турагента совершать юридические и фактические действия по реализации туристского продукта;

- о том, что лицом, оказывающим потребителю услуги по договору о реализации туристского продукта, является туроператор, а также о возможности туриста обратиться с письменным требованием о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора или об уплате денежной суммы по банковской гарантии непосредственно к организации, предоставившей финансовое обеспечение ответственности туроператора.

По требованию потребителя турагент предоставляет потребителю информацию о дате, номере (при наличии), сроке действия и существенных условиях договора, заключенного между туроператором и турагентом, на основании которого турагент реализует туристский продукт.

Несмотря на то, что законодательство содержит нормы о необходимости предоставления информации, проблема информирования туристов имеет место. Недостатки в информационном обеспечении порождают около 90% всех конфликтов между турфирмой и туристом. Прежде всего это касается основных характеристик предоставляемой информации – ее необходимости, полноты, достоверности, сроков предоставления, что в конечном счете определяет правильность выбора того или иного турпродукта.

При заключении договоров реализации турпродукта с туристом (или иным заказчиком турпродукта) турагенты, и туроператоры обязаны в том числе учитывать положения законодательства о защите прав потребителей. Закон «О защите прав потребителей» не только предоставляет очень высокий уровень защиты прав туристов, как потребителей туристских услуг, но и прямо запрещает включать в договор положения, противоречащие требованиям Закона о защите прав потребителей. Надзор за соблюдением прав потребителей в Российской Федерации осуществляет Роспотребнадзор, имеющий право проводить проверки в отношении заключенных турагентом или туроператором договоров с туристами на предмет соответствия Закону о защите прав потребителей. Как правило, такие проверки проводятся по жалобам туристов.

Чаще всего туроператоры (турагенты) (по данным проверок Роспотребнадзора) включают в договоры следующие условия, не соответствующие требованиям законодательства:

- Право туроператора заменить отель, выбранный туристом, в случае сохранения или повышения класса услуг за ту же цену, что определена договором. Однако ст. 310 ГК РФ исходит из недопустимости одностороннего отказа от исполнения обязательства, а изменение договора возможно только по соглашению сторон. Изменение характера услуг, входящих в туристский продукт, в том числе места проживания туристов, возможно лишь с согласия туриста.

- Изменение перечня существенных обстоятельств, в связи с которыми возможно изменение и расторжение договора. Ст. 10 закон «Об основах туристской деятельности» дает исчерпывающий перечень обстоятельств, в связи с которыми каждая из сторон договора о реализации турпродукта вправе требовать его изменения.

Однако иногда турагенты и туроператоры пытаются расширить этот перечень, включая туда изменение курса национальных валют, изменение стоимости оформления виз, минимально необходимое количество членов экскурсионной группы и т.д. Таким образом, турагент или туроператор пытаются установить право на изменение стоимости тура, его содержания или отмену. Однако перечень оснований для одностороннего изменения договора (ст.10 Закона) носит исчерпывающий характер, поэтому его расширение трактуется судами как ущемление прав потребителей.

- Усложнение претензионного порядка путем сокращения срока для предъявления претензии или увеличение срока ее рассмотрения.

- Установление штрафов за отказ туриста от турпродукта в виде фиксированных удержаний в процентах от стоимости тура, что абсолютно незаконно. Согласно ст. 782 Гражданского кодекса РФ и ст. 32 закона РФ «О защите прав потребителей» при отказе заказчика от договора об оказании услуг он обязан вы- платить исполнителю лишь фактически понесенные последним расходы.

- Изменение подсудности. Несмотря на то, что и Высший арбитражный суд, и Верховный суд высказали свою однозначную позицию о недопустимости изменения подсудности по спорам с гражданами-потребителями, в договорах о реализации турпродукта до сих пор встречаются подобные условия.

- Определение цены туристского продукта в условных единицах, а не в рублях.

В случае выявления данных нарушений туроператор (турагент) может быть привлечен к административной ответственности по п.2 ст.14.8 КоАП (включение в договор условий, ущемляющих установленные законом права потребителя, влечет наложение административного штрафа на должностных лиц в размере от одной тысячи до двух тысяч рублей; на юридических лиц - от десяти тысяч до двадцати тысяч рублей).

Каждая из сторон договора о реализации туристского продукта вправе потребовать изменения или расторжения договора о реализации туристского продукта в связи с существенным изменением обстоятельств, из которых исходили стороны при заключении договора (ст.10 Закона). К существенным изменениям обстоятельств относятся:

- ухудшение условий путешествия, указанных в договоре;

- изменение сроков совершения путешествия;
- непредвиденный рост транспортных тарифов;
- невозможность совершения туристом поездки по независящим от него обстоятельствам (болезнь туриста, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства).

Законодательство Российской Федерации предусматривает еще одно основание для расторжения договора – связанное с безопасностью туризма. В соответствии с ч. 5 ст. 7 Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» исполнитель обязан приостановить, отозвать либо снять услугу с реализации, если такая услуга причиняет или может причинить вред жизни, здоровью и имуществу потребителя. Таким образом, оказание услуг по организации путешествий в условиях угрозы безопасности рассматривается как нарушение законодательства Российской Федерации, и в таких случаях рекомендуется приостановить продвижение и реализацию туристских продуктов и услуг. Важно, что наличие обстоятельств угрозы безопасности должно быть подтверждено соответствующими решениями (рекомендациями) федеральных органов государственной власти, органов государственной власти субъектов РФ, органов местного самоуправления.

Законом об основах туристской деятельности (ст. 14) предусмотрено, что в случае возникновения обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране (месте) временного пребывания туристов (экскурсантов) угрозы безопасности их жизни и здоровья, а равно опасности причинения вреда их имуществу, турист (экскурсант) или туроператор (турагент) вправе потребовать расторжения договора о реализации туристского продукта или его изменения.

При этом турист не лишен своего права в претензионной (досудебной) форме урегулировать ситуацию с туроператором и потребовать возврата денежной суммы, причитающейся ему, при расторжении договора о реализации туристского продукта в связи с наступлением указанных обстоятельств. Если договор расторгнут до начала путешествия, то возвращается денежная сумма, равная общей цене туристского продукта, а если после начала путешествия, то ее часть в размере, пропорциональном стоимости не оказанных туристу услуг.

## *Ответственность сторон по договору о реализации туристского продукта*

Исполнитель договора о реализации туристского продукта несет полную ответственность за:

- ненадлежащую информацию о туристском продукте и исполнителе, в том числе за причинение вреда жизни, здоровью и имуществу потребителя вследствие не предоставления ему полной и достоверной информации;

- реализацию туристского продукта, содержащего в себе недостатки, в том числе за нарушение требований к качеству и безопасности туристского продукта;

- нарушение сроков оказания услуг и иных условий договора о реализации туристского продукта;

- включение в договор о реализации туристского продукта условий, ущемляющих права потребителя по сравнению с условиями, установленными федеральными законами, настоящими Правилами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

- причинение вреда жизни и здоровью потребителя, а также его имуществу вследствие недостатков туристского продукта.

Потребитель, если ему не предоставлена возможность незамедлительно получить при заключении договора о реализации туристского продукта информацию о туристском продукте, вправе потребовать от исполнителя возмещения убытков, причиненных необоснованным уклонением от заключения указанного договора, а если данный договор заключен – в разумный срок отказаться от его исполнения и потребовать возврата уплаченной за услуги суммы и возмещения других убытков.

Ответственность исполнителя определяется в соответствии с Законом о защите прав потребителей:

- ответственность за недостатки туристского продукта, выявленные после оказания услуг потребителю вследствие отсутствия у потребителя такой информации (пункт 1 ст.29 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей»);

- последствия нарушения исполнителем сроков оказания услуг, а также сроки устранения недостатков таких услуг и сроки удовлетворения отдельных требований потребителя (ст. 28, 30, 31)

- права потребителя при обнаружении недостатков туристского продукта и право потребителя на отказ от исполнения договора о реализации туристского продукта (ст. 29, 32).

Закон об основах туристской деятельности устанавливает обязательный претензионный порядок при рассмотрении споров между туроператором (турагентом) и туристом. Претензии к качеству туристского продукта предъявляются туристом и (или) иным заказчиком туроператору в письменной форме в течение 20 дней со дня окончания действия договора и подлежат рассмотрению в течение 10 дней со дня получения претензий. Важно отметить, что пропуск срока предъявления претензии не лишает туриста права на судебную защиту.

*Государственный надзор за деятельностью туроператоров и объединением туроператоров в сфере выездного туризма*

Государственный надзор за деятельностью туроператоров и объединения туроператоров в сфере выездного туризма не дублирует и не заменяет федеральный государственный надзор в области защиты прав потребителей, который применительно к туристской деятельности, включающей в себя туроператорскую и турагентскую деятельность, осуществляется Роспотребнадзором в соответствии с законодательством о защите прав потребителей в силу императивного положения, сформулированного в абзаце втором статьи 19.1 Закона об основах туристской деятельности.

Туристская индустрия – материально-техническая основа осуществления туристской деятельности, представляющая собой комплекс объектов, которые используются в предпринимательской деятельности для предоставления туристам услуг различного рода и характера. К объектам туристской индустрии относятся объекты размещения различного вида, объекты общественного питания, объекты и средства развлечения, досуга, спортивные объекты, объекты делового, образовательного, оздоровительного назначения, имущественный комплекс, используемый для в целях оказания туристско-экскурсионных услуг, выполнения работ или продажи товаров и др.

По отношению к определенным объектам туристской индустрии применяются определенные требования, установленные законодательством.

Общие правила для объектов туристского показа устанавливаются специальными законами. Например, использование объектов культурного наследия регламентируется нормами Федерального закона от 25.06.2002 №73-ФЗ «Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации», а регулирование использования особо охраняемых природных территорий в туристско-рекреационных целях – Федеральным законом «Об особо охраняемых природных территориях» от 14.03.1995 №33-ФЗ.

К созданию и функционированию объектов туристской инфраструктуры также предъявляются требования национальных стандартов, технических регламентов, санитарно-эпидемиологических требований, установленных в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Национальный стандарт – это документ по стандартизации, разработанный участниками работ по стандартизации и утвержденный Федеральным агентством по техническому регулированию и метрологии (Росстандарт), в котором устанавливаются общие характеристики объекта стандартизации, а также правила и принципы в отношении объекта стандартизации для всеобщего применения. По общему правилу документы национальной системы стандартизации применяются на добровольной основе одинаковым образом и в равной мере независимо от происхождения продукции (товаров, работ, услуг), если иное не установлено российским законодательством.

В сфере туризма разработана и утверждена система национальных стандартов в сфере туристских и экскурсионных услуг:

ГОСТ Р 50681-2010. Туристские услуги. Проектирование туристских услуг

ГОСТ Р 50690-2017. Туристские услуги. Общие требования

ГОСТ Р 53522-2009. Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения

ГОСТ Р 54600-2011. Туристские услуги. Услуги турагентств. Общие требования

ГОСТ Р 54601-2011. Туристские услуги. Безопасность активных видов туризма. Общие положения

ГОСТ Р 54604-2011. Туристские услуги. Экскурсионные услуги. Общие требования

ГОСТ Р 54605-2017. Туристские услуги. Услуги детского туризма. Общие требования

ГОСТ Р 55881-2016. Туристские услуги. Общие требования к деятельности горнолыжных комплексов

ГОСТ Р 56197-2014 (ИСО 14785:2014). Туристские информационные центры. Туристская информация и услуги приема. Требования

ГОСТ Р 56221-2014. Туристские услуги. Речные круизы. Общие требования

ГОСТ Р 56597-2015/ISO/ TR 21102:2013. Приключенческий туризм. Лидеры. Компетенция персонала

ГОСТ Р 57279-2016. Туристские услуги. Оценка качества и безопасности предоставления услуг горнолыжных комплексов

ГОСТ Р 57280-2016. Туристские услуги. Общие требования к предоставлению услуг горнолыжного туризма

ГОСТ Р 57805-2017. Туристские услуги. Водный туризм. Общие требования

ГОСТ Р 57806-2017. Туристские услуги в области самодеятельного туризма. Общие требования

ГОСТ Р 57807-2017. Туристские услуги. Требования к экскурсоводам (гидам)

ГОСТ Р ЕН 13809-2012. Туристские услуги. Туроператоры и турагенты. Терминология

ГОСТ Р ЕН 15565-2012. Туристские услуги. Требования к обеспечению профессиональной подготовки туристских гидов и программам повышения квалификации

ГОСТ Р ИСО 13810-2016. Туристские услуги. Промышленный туризм. Предоставление услуг

ГОСТ Р ИСО 21103-2015. Приключенческий туризм. Информация для участников

ГОСТ Р 58187-2018. Туристские услуги. Кемпинги. Общие требования

ГОСТ Р ЕН 14804-2012. Туристские услуги. Организаторы образовательных языковых туров. Требования

ГОСТ Р 59850-2021. Арктический туризм. Часть 1. Туристские и экскурсионные услуги в Арктической зоне Российской Федерации.

## Основные положения

ГОСТ Р 59850.2-2021. Арктический туризм. Часть 2. Требования по обеспечению безопасности туристов в Арктической зоне Российской Федерации

ГОСТ Р 59850.3-2021. Арктический туризм. Часть 3. Безопасность активных видов туризма в Арктической зоне Российской Федерации. Общие положения

ГОСТ Р 59850.4-2021. Арктический туризм. Часть 4. Требования к туристской инфраструктуре в Арктической зоне Российской Федерации. (дата введения – 30.06.2022).

ГОСТ Р 59850.5-2021. Арктический туризм. Часть 5. Информационные знаки системы навигации в сфере туризма в Арктической зоне Российской Федерации. Общие требования

ГОСТ Р 59850.6-2021. Арктический туризм. Часть 6. Предотвращение конфликтных ситуаций между туристами и белым медведем. Требования

ГОСТ Р 56642-2021. Туристские услуги. Экологический туризм. Общие требования

ГОСТ Р 57287-2021. Туристские услуги, предоставляемые на особо охраняемых природных территориях. Требования

ГОСТ Р 53522-2022. Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения

ГОСТ Р 54601-2022. Туризм и сопутствующие услуги. Безопасность активных видов туризма. Общие положения

ГОСТ Р 54602-2022. Туризм и сопутствующие услуги. Услуги инструкторов-проводников. Общие требования 34 ГОСТ Р 54604-2022. Туризм и сопутствующие услуги. Экскурсионные услуги. Общие требования

ГОСТ Р 56643-2022. Туризм и сопутствующие услуги. Личная безопасность туриста. Общие требования

ГОСТ Р 70361-2022. Туризм и сопутствующие услуги. Студенческий туризм. Общие требования

ГОСТ Р 70585-2022. Туризм и сопутствующие услуги. Туристские тропы. Требования по маркировке троп

ГОСТ Р 70586-2022. Туризм и сопутствующие услуги. Туристские тропы. Обустройство троп в целях обеспечения безопасности туристов и охраны окружающей среды. Минимальные требования

ГОСТ Р 70587-2022. Туризм и сопутствующие услуги. Услуги средств размещения «Все включено» и «Ультра все включено». Общие требования

ГОСТ Р ИСО 21406-2022. Туризм и сопутствующие услуги. Яхтенные порты (марины). Специальные требования к яхтенным портам (маринам) класса люкс

ГОСТ Р 56221-2022. Туризм и сопутствующие услуги. Речные круизы. Общие требования

ГОСТ Р 57635-2022. Туризм и сопутствующие услуги. Рекомендации по разработке требований охраны окружающей среды для средств размещения

ГОСТ Р 70582-2022. Туризм и сопутствующие услуги. Экологический туризм. Требования по обеспечения безопасности туристов

ГОСТ Р 70583-2022. Туризм и сопутствующие услуги. Экологический туризм. Требования к туристской инфраструктуре

ГОСТ Р 70587-2022. Туризм и сопутствующие услуги. Услуги средств размещения «Все включено» и «Ультра все включено»

#### **Межгосударственные стандарты:**

ГОСТ 32611-2014. Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов

ГОСТ 32612-2014. Туристские услуги. Информация для потребителей, Общие требования

ГОСТ 32613-2014. Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями. Общие требования

*Технический регламент* – это документ, который устанавливает обязательные для применения и исполнения требования к объектам технического регулирования (продукции или к продукции и связанным с требованиями к продукции процессам проектирования (включая изыскания), производства, строительства, монтажа, наладки, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации), принимаемый соответствии с международным договором Российской Федерации, указом Президента, постановлением Правительства Российской Федерации или нормативным правовым актом Росстандарта. Примером может служить Федеральный закон «Технический регламент о безопасности

зданий и сооружений» от 30.12.2009, обязательный к применению для зданий и сооружений любого назначения.

Санитарно-эпидемиологические правила и нормы – обязательные требования к обеспечению безопасности и (или) безвредности для человека факторов среды обитания, условий деятельности юридических лиц и граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, используемых ими территорий, зданий, строений, сооружений, помещений, оборудования, транспортных средств, несоблюдение которых создает угрозу жизни или здоровью человека, угрозу возникновения и распространения заболеваний и которые устанавливаются государственными санитарно-эпидемиологическими правилами и гигиеническими нормативами (санитарные правила), а в отношении безопасности продукции и связанных с требованиями к продукции процессов ее производства, хранения, перевозки, реализации, эксплуатации, применения (использования) и утилизации, которые устанавливаются документами, принятыми в соответствии с международными договорами Российской Федерации, и техническими регламентами.

Санитарно-эпидемиологические требования к организации общественного питания распространяются на юридических лиц и граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, осуществляющих деятельность по оказанию услуг общественного питания населению. Несоблюдение этих требований может повлечь большие штрафы, а также решение о приостановлении деятельности предприятия.

Совокупность всех правил и норм, предъявляемых к объектам туристической индустрии, формирует огромную базу обязательных требований, выполнение которых обеспечивает предоставление услуг и товаров надлежащего качества и безопасных для туристов и окружающей среде.

С 2021 г. в Российской Федерации начали действовать новые пересмотренные документы, большинство ранее принятых перестало действовать. В связи с этим особенно важно обращать внимание на изменения в законодательстве и своевременно принимать меры для соответствия предприятий новым нормам и требованиям.

К другой отдельной сфере государственного регулирования относится деятельность по классификации, которая осуществляется применительно к объектам туристской инфраструктуры. В

соответствии с Законом об основах туристской деятельности обязательной классификации подлежат гостиницы, горно-лыжные трассы и пляжи.

Основная цель классификации – обеспечение качества оказываемых услуг и как следствие увеличения туристского потока и роста доходов. Классификация необходима для повышения доверия российских и иностранных потребителей к услугам туристских объектов, объективности оценки качества предоставляемых услуг.

Впервые российские объекты туристской инфраструктуры прошли обязательную классификацию в период организации Зимних олимпийских игр 2014 г.

Непосредственно в туристском законодательстве требование по обязательной классификации гостиниц было впервые закреплено в 2014 г. Приказом Минкультуры России от 11.07.2014 № 1215 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями». Оно коснулось средств размещения, расположенных в 11 городах России: Волгограде, Екатеринбурге, Казани, Калининграде, Москве, Нижнем Новгороде, Ростове-на-Дону, Самаре, Санкт-Петербурге, Саранске, Сочи, которые должны были пройти процедуру классификации до 1 июля 2015 г. В настоящее время также действует Постановление Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. № 1860 «Об утверждении Положения о классификации гостиниц».

Основными органами исполнительной власти, занимающимся вопросами регулирования деятельности по классификации объектов туристской индустрии, являются Ростуризм и Правительство Российской Федерации. Непосредственно классификацию осуществляют специальные организации – юридические лица, которые в особом порядке получают право на этот вид деятельности.

Порядок аккредитации организаций, осуществляющих классификацию:

Аккредитация организаций, осуществляющих классификацию объектов туристской индустрии, проводится Ростуризмом в соответствии с Правилами аккредитации организаций, осуществляющих классификацию гостиниц, классификацию горнолыжных трасс, классификацию пляжей, утвержденных Постановлением

Правительства РФ от 3.12.2020 №2000.

Под аккредитацией организации подразумевается подтверждение уполномоченным органом соответствия организации требованиям к организациям, осуществляющим классификацию объектов туристской индустрии. Такое подтверждение является официальным свидетельством компетентности организации в осуществлении деятельности по классификации объектов туристской индустрии.

В соответствии «Правилами аккредитации организаций...» к аккредитуемым организациям предъявляется обязательное требование по наличию в штате не менее одного специалиста по классификации, отвечающего соответствующим критериям (таблица 4.1), который участвует в выполнении работ по оценке соответствия объектов туристской индустрии требованиям классификации.

В аккредитованной организации должно быть должностное лицо, ответственное за представление сведений в единый перечень классифицированных гостиниц, горнолыжных трасс, пляжей. Обязательным требованием также является наличие сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», содержащего информацию о деятельности организации, в том числе информацию о стоимости работ по классификации объектов туристской индустрии и работниках организации, участвующих в выполнении работ (фамилия, имя, отчество (при наличии), информация об образовании и опыте работы по оценке в соответствующей области аккредитации).

Организация может получить аккредитацию в нескольких областях аккредитации.

В соответствии с положениями Закона об основах туристской деятельности (ст. 5) основанием для отказа в аккредитации организаций является:

- непредставление указанными организациями документов, необходимых для аккредитации;
- наличие в представленных документах недостоверной информации;
- несоответствие организации-заявителя установленным требованиям к организациям, осуществляющим классификацию гостиниц, классификацию горнолыжных трасс, классификацию пляжей.

**Таблица 4.1 – Требования к организациям, осуществляющим классификацию объектов туристской индустрии**

<i>Для специалистов в области аккредитации по классификации гостиниц</i>	<i>Для специалистов в области аккредитации по классификации пляжей</i>	<i>Для специалистов в области аккредитации по классификации горнолыжных трасс</i>
<b><i>Наличие соответствующего образования:</i></b>		
высшее образование и дополнительное профессиональное образование в области классификации гостиниц	высшее образование и дополнительное профессиональное образование в области классификации пляжей	высшее образование и дополнительное профессиональное образования в области классификации горнолыжных трасс и (или) маркшейдерского дела
<b><i>Наличие опыта работы:</i></b>		
не менее 2 лет опыта осуществления классификации (оценки соответствия в рамках классификации) объектов туристской индустрии, полученного в течение последних 5 лет, и включающего проведение работ по классификации объектов туристской индустрии:		
не менее 4 гостиниц	не менее 2 горнолыжных трасс	не менее 2 горнолыжных трасс

Аккредитация организаций действует три года с даты принятия решения об аккредитации и позволяет осуществлять классификацию на всей территории Российской Федерации при условии надлежащего уведомления уполномоченных органов государственной власти субъектов Российской Федерации, на территориях которых планируется осуществлять соответствующую классификацию. Порядок и форма уведомлений утверждены приказом Ростуризма от 27.11.2020 № 443-Пр-20 «Об утверждении порядка уведомления аккредитованными организациями о планируемом ими осуществлении классификации гостиниц, классификации горнолыжных трасс, классификации пляжей уполномоченных органов государственной власти субъектов Российской Федерации, на территориях которых планируется осуществлять соответствующую классификацию, а также формы такого уведомления».

### *Классификация гостиниц*

В целях обеспечения единства понятий в сфере услуг размещения Законом об основах туристской деятельности закреплены следующие определения:

Классификация гостиниц – отнесение гостиниц к определенным категориям, установленным Положением о классификации гостиниц, на основании оценки соответствия гостиниц и предоставляемых в них гостиничных услуг требованиям, установленным этим положением.

Гостинице может быть присвоена одна из шести категорий, низшей является категория «без звезд», высшей – «5 звезд». Требования к каждой из категорий и критерии, по которым производится оценка, изложены в Постановлении Правительства РФ от 18.11.2020 № 1860 «Об утверждении Положения о классификации гостиниц».

Требования классификации соответственно распространяются на все объекты размещения, которые относятся к гостиницам. К гостиницам не относятся средства размещения, используемые для осуществления основной деятельности организаций отдыха и оздоровления детей, медицинских организаций, организаций социального обслуживания, физкультурно-спортивных организаций, централизованных религиозных организаций. Классификация не требуется также для кемпингов, общежитий и иные средств размещения, в которых не предоставляются гостиничные услуги.

Гостиничные услуги – комплекс услуг по предоставлению физическим лицам средства размещения и иных услуг. Состав иных обязательных услуг, входящих в гостиничные услуги, определяется требованиями, установленными Положением о классификации гостиниц, в зависимости от вида и категории гостиницы.

Процедура классификации гостиницы предусматривает этапы подачи заявителем заявки, работу экспертов аккредитованной организации, выдачу сертификата о присвоении соответствующей категории и внесение данной информации в государственные базы данных.

Выданное свидетельство о присвоении гостинице определенной категории действует 3 года со дня принятия решения о ее присвоении.

Гостиницы обязаны применять информационный знак о присвоении соответствующей категории. Знак категории размещается

на доступном для обозрения месте непосредственно у входа в здание или помещение или на входных дверях в помещение, в котором находится гостиница. Знак категории в электронном виде размещается на официальном сайте гостиницы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Согласно ч. 21 ст. 5 Федерального закона от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» предоставление гостиничных услуг без свидетельства о присвоении гостинице определенной категории, установленной положением о классификации гостиниц, а также использование в рекламе, названии гостиницы и деятельности, связанной с использованием гостиницы, категории, не соответствующей категории, указанной в таком свидетельстве, запрещается и влечет за собой административную ответственность в соответствии с законодательством РФ.

На основании ч. 4 ст. 4 Федерального закона от 05.02.2018 № 16-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» и Кодекс Российской Федерации «Об административных правонарушениях в целях совершенствования правового регулирования предоставления гостиничных услуг и классификации объектов туристской индустрии» указанная норма применяется: с 1 июля 2019 года в отношении гостиниц с номерным фондом более 50 гостиничных номеров; с 1 января 2020 года в отношении гостиниц с номерным фондом более 15 гостиничных номеров; с 1 января 2022 года в отношении всех гостиниц.

#### *Классификация горнолыжных трасс и пляжей*

Классификация горнолыжных трасс, классификация пляжей – отнесение горнолыжных трасс, пляжей к определенным категориям на основании оценки соответствия этих объектов установленным правилам.

Правила классификации горнолыжных трасс, классификации пляжей содержат описание процедуры классификации, включая принятия решения о присвоении категории, об отказе в осуществлении классификации, приостановлении или прекращении действия свидетельства о присвоении определенной категории; описание категорий и предъявляемых требований к каждой категории горнолыжных трасс, пляжей; форму свидетельства о присвоении горнолыжной трассе или пляжу соответствующей категории.

Основным документом, регламентирующим порядок классификации горнолыжных трасс и пляжей, является Приказ Ростуризма от 08.09.2020 № 287-Пр- 20 «Об утверждении Правил классификации горнолыжных трасс, классификации пляжей».

Классификация горнолыжных трасс включает в себя проведение аккредитованными организациями оценки соответствия горнолыжных трасс требованиям по безопасности, информационному обеспечению, сложности горнолыжных трасс, доступу к соответствующему участку, предоставлению туристских услуг на горнолыжных трассах и присвоение трассам категорий.

Классификация проводится в три этапа:

- экспертная оценка соответствия определенной категории: включает документарную и выездную оценку;
- принятие решения о присвоении категории или в отказе присвоения категории или осуществлении классификации;
- оформление и присвоение свидетельства.

При проведении классификации оцениваются характеристики горнолыжных трасс, позволяющие присвоить одну из категорий классификации горнолыжных трасс, на основе установленных Правилами классификации горнолыжных трасс, классификации пляжей требований.

Классификация горнолыжных трасс предусматривает следующие категории горнолыжных трасс: «зеленая», «синяя», «красная», «черная» (таблица 4.2). Горнолыжная трасса оценивается как более сложная в случае, если более 20% от общей ее протяженности соответствуют категории другого цвета (более сложного). Оценка уклонов трасс в процессе определения сложности производится в градусах или процентах по их средним значениям в соответствии с приложением к ГОСТ Р 55881-2016.

Знак категории горнолыжной трассы графически представляет собой название трассы, на фоне, цвет которого соответствует категории трассы. Он размещается при входе на горнолыжную трассу, на границах горнолыжных трасс и на территории горнолыжных трасс в соответствии с требованиями, утвержденным ГОСТ Р 55881-2016 Национальный стандарт Российской Федерации. Туристские услуги. Общие требования к деятельности горнолыжных комплексов.

**Таблица 4.2 Некоторые из требований, предъявляемых к горнолыжным трассам в зависимости от их категории**

<b>Требования</b>	<b>Зеленая</b>	<b>Синяя</b>	<b>Красная</b>	<b>Черная</b>
<b>Сложность трассы и доступ к горному участку</b>				
Рельеф ландшафта: Легкий Разнообразный Со средними и большими по уровню наклона участками	Легкий Прямолинейная трасса на участках большой длины, с плавными поворотами без контруклонов, без бугров, ям, выраженных перепадов	Легкий Разнообразный Переменный рельеф без резких перепадов Плавные перегибы и спады, на криволинейных участках без больших боковых контруклонов	Разнообразный, с легкими, средними и не очень резкими по уровню наклона участками.  Переменный рельеф, сочетания плавных и резких перегибов и спадов.  Наличие на криволинейных участках боковых контруклонов и уклонов, обратных направлению поворота трассы	Разнообразный, с легким, средним и большим по уровню наклона участками.  Переменный рельеф, различные перегибы и спады, без резких поворотов по радиусу  Допускается наличие на криволинейных участках боковых контруклонов и уклонов, обратных направлению поворота трассы
Угол наклона трассы: продольный и поперечный наклон	От 5 % до 15 %	До 25 %	До 40 %	Свыше 40 %
Ширина трассы	От 15 до 40 м	От 20 до 40 м	От 30 до 40 м	Не менее 40 м, допускается ширина до 20 м на отдельных прямолинейных участках с прямой видимостью более 120 м
Размер выката	Не менее 10 м	Не менее 30 м	Не менее 30 м	Не менее 80 м
Дальность видимости (на криволинейных участках трассы)	Не менее 60 м	Не менее 60 м	Не менее 60 м	Не менее 80 м

Трассы также должны отвечать обязательным требованиям безопасности, подтвержденным заключением специализированных организаций в части безопасности жизни, здоровья, охраны окружающей среды, а также требованиям информационного обеспечения, указанным Правилах.

### *Классификация пляжей*

Классификация пляжей включает проведение аккредитованными организациями оценки соответствия пляжей требованиям по безопасности, информационному обеспечению, предоставлению дополнительных услуг на пляжах и присвоение пляжам категорий, предусмотренных Правилами классификации горнолыжных трасс, классификации пляжей.

Пляжи могут быть самостоятельными либо объединенными одной территорией в комплекс с определенными границами, который охватывает ряд объектов туристской инфраструктуры.

Аналогично классификации горнолыжных трасс классификация пляжей проходит в три этапа. При проведении классификации оцениваются характеристики пляжей, позволяющие присвоить пляжу одну из категорий на основе установленных Правилами требований.

Классификация пляжей осуществляется по следующим категориям: I, II и III. Высшая категория пляжа - I, низшая - III.

Информация о соответствующей категории пляжа доводится до потребителей путем вывешивания флага. Цвета флагов:

- синий флаг – для пляжа I категории;
- зеленый флаг – для пляжа II категории;
- желтый флаг – для пляжа III категории.

Основные различия в требованиях к категориям пляжа сводятся к:

- наличие пункта медицинской помощи (не требуется для пляжей III категории);
- наличие пляжных зонтов и шезлонгов, пунктов питания и развлечения из легких конструкций, детских зон, спортивных услуг (не требуется для пляжей III категории);
- обеспечению проходными дорожками и другими удобствами для инвалидов (не требуется на пляжах II и III категорий).

Знак категории пляжа устанавливается при входе на пляж, на границах пляжа и на территории пляжа в месте, наиболее доступном для информирования посетителей.

Пляжи должны отвечать требованиям безопасности, подтвержденным заключением специализированных организаций в части безопасности жизни, здоровья, охраны окружающей среды, а также требованиям информационного обеспечения – наличию информационного табло.

Рекомендуемые размеры информационного табло: ширина – не менее 1 м, высота – не менее 1,5 м. Рекомендуемый цвет информационного табло – белый.

Информационное табло устанавливается у входа на пляж, в его содержании должна быть отражена следующая информация:

- вид объекта;
- информация о соответствующей категории пляжа;
- схема объекта, на которой обозначаются: охраняемая и неохраняемая зоны; расположение объектов спасательной службы и медицинского обеспечения; объекты санитарно-гигиенического назначения (туалеты, кабины для переодевания, душ и другие); расположение водных баз и коридоров для водных видов спорта (вне территории пляжа); расположение пунктов питания и развлечения. Если зона, в которой вывешено информационное табло, является неохраняемой, следует использовать надпись «Неохраняемая зона» и рекомендуется выделить надпись красным цветом.

- другие указания по использованию объекта (например, «Запрещено для животных», «Запрещен проезд на моторных транспортных средствах» и т.п.).

- наименование заявителя – владельца пляжа на русском языке (дополнительно по усмотрению владельца – на иностранном языке и языках народов РФ).

Информация о классифицированных горнолыжных трассах, пляжах размещается на официальном сайте Ростуризма в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». Объективность и достоверность классификации горнолыжных трасс, пляжей требованиям обеспечиваются аккредитованными организациями, которые несут ответственность за предоставляемую информацию.

Таким образом, законодательство в туристской сфере служит важной задачи по развитию туристско-рекреационной деятельности в Российской Федерации. Туризм является важнейшим двигателем экономики, определяющим социально-экономический рост многих регионов страны.

### **Контрольные вопросы**

1. К каким сведениям относится информация о национальных и религиозных особенностях страны (места) временного пребывания туриста?

2. Какой орган осуществляет надзор за соблюдением прав потребителей туристских услуг?

3. Сколько ГОСТов в сфере туризма действует на данный момент? Назовите несколько.

4. Что такое технический регламент?

5. К каким объектам туристической инфраструктуры применима обязательная классификация?

6. Какие требования предъявляются к аккредитационным организациям?

7. Может ли одна организация быть аккредитованной в разных областях?

8. Какую категорию пляжа обозначает желтый флаг?

9. Какой по уровню сложности является зеленая трасса? Какие категории еще выделяют?

10. Какого размера рекомендовано размещать информационное табло на пляже? Допустимо ли на нем размещать информацию на иностранном языке?

#### **4.4 Региональные программы по развитию туризма в Пензенской области**

Важным в становлении государственной политики в области туризма и развитии туристских отношений является разработка и утверждение региональных программ или концепций развития туризма. Многие вопросы, возникающие в процессе развития туристской деятельности в России, не могут быть решены на федеральном уровне, по причине отдаленности центра от регионов и неведения его о специфических проблемах, возникающих вследствие природно-климатических, экономических, этнографических и иных особенностей субъекта. Выход из сложившейся ситуации в принятии региональных программ развития туризма, учитывающих особенности туристской индустрии регионов. Развитие туризма в регионах должно осуществляться на основе комплекса региональных и муниципальных целевых программ развития туризма, разрабатываемых при необходимости до уровня отдельного населенного пункта.

Только при наличии региональных планов и перспектив в туристской деятельности, сочетающихся с федеральными направлениями есть возможность превратить туризм в приоритетную отрасль экономики.

В Пензенской области актуальна региональная государственная программа «Развитие культуры и туризма Пензенской области», утвержденная Постановлением Правительства Пензенской области от 22 октября 2013 года № 783-пП (с изменениями на 20 мая 2024 года).

Так, в программе отмечается, что Пензенская область обладает достаточно серьезным потенциалом для развития внутреннего и въездного туризма.

Развитию туризма способствуют не только наличие собственно объектов туристического интереса и показа, но и благоприятные климатические условия (мягкий климат без резких перепадов и крайне низкий риск природных катаклизмов), а также развитые транспортные коммуникации, напрямую связывающие область с приволжскими и центральными территориями.

В регионе растет туристический поток: в 2021 г. – 226749 чел., 2022 год – 283905 чел. (из которых иностранными

гражданами являются 1267 и 12698 чел. соответственно).

По сравнению с 2020 годом увеличилась и загрузка номерного фонда в Пензенской области на 15 %. В 2023 году загрузка отелей и иных средств размещения составляет 85 %. Увеличилась глубина бронирования отелей: бронь на будние дни составляет 7-10 дней, бронь на праздничные дни – от 1 до 2 месяцев.

Рост туристического потока стимулирует открытие новых объектов туристической индустрии – пунктов продажи сувениров, объектов общественного питания и мест размещения.

По состоянию на 01.12.2023 на территории региона действовало 158 коллективных средства размещения, из них: 78 гостиниц, 7 хостелов, 18 мотелей, 14 гостевых домов, 26 туристических баз, 1 кемпинг, 1 дом рыбака, 6 сельских гостевых домов, 7 санаториев. За период с 2020 год по настоящее время в Пензенской области открыто 21 коллективное средство размещения.

Все они оказывают широкий спектр туристических услуг, предлагая самые различные виды туров. Новые туристические продукты, разрабатываемые туроператорами Пензенской области, продвигаются на российских и международных выставках и ярмарках и в открытом информационном пространстве. Развиваются многие виды туризма: культурно-познавательный, детский, событийный, деловой и др.

В последние годы в области активно развиваются событийные мероприятия, привлекающие все больший интерес туристов: Всероссийский Лермонтовский праздник поэзии; джазовый фестиваль «Джаз-май», историко-культурный фестиваль «Золотаревское городище – перекресток цивилизаций», Тихвинская ярмарка, единственный в Европе Симпозиум по художественному стеклу в Никольске и ряд других.

Развитию туристического сектора способствуют и масштабные проекты, которые регион осуществляет в рамках сотрудничества Правительства Пензенской области и АО «Корпорация Туризм.РФ». В рамках приоритетного нацпроекта «Туризм и индустрия гостеприимства» подписано соглашение о реализации двух инвестиционных проектов: реконструкция Парк-отеля «Кленовая роща» и «Туристская территория кластера «Золотаревский»».

С учетом требований нацпроекта «Туризм и индустрия гостеприимства», принятого в 2021 году в России, разработана

Стратегия развития туризма в Пензенской области на период до 2035 года, которая утверждена распоряжением Правительства Пензенской области от 29.10.2021 № 625-рП (с последующими изменениями).

Одними из основных направлений реализации Стратегии являются: развитие туристской инфраструктуры, объектов показа, повышение транспортной доступности Пензенской области, формирование инвестиционной привлекательности Пензенской области в сфере туризма.

Сфера туристской деятельности является частью экономики единого хозяйственного комплекса Пензенской области, поэтому государственная программа учитывает следующие специфические особенности Пензенской области:

1) прогнозирование и обоснование направлений индустрии туристской деятельности с учетом общей стратегии социально-экономического развития;

2) межрегиональные связи;

3) природно-ресурсный и историко-культурный потенциал Пензенской области.

Данные условия позволяют строить государственную политику по развитию туристской деятельности в Пензенской области с учетом:

а) определения основных мест и направлений размещения производительных сил туристского бизнеса;

б) развития и расширения туристского бизнеса в Пензенской области, определения его места в хозяйственных комплексах региона;

в) определения основных задач долгосрочной региональной политики в сфере туристской деятельности на перспективу.

Система программных мероприятий включает разделы, разработка которых позволит получить инструмент, способный совершенствовать туристский продукт, отвечающий потребностям и возможностям Пензенской области, а также основным тенденциям развития туристской деятельности: развитие внутреннего туризма и развитие межрегионального и международного сотрудничества в сфере туризма. Система охватывает основные направления стратегического планирования в создании и развитии внутреннего, межрегионального и международного туристского взаимодействия

Реализация государственной программы позволит определить направления формирования благоприятных экономических,

организационных, правовых и иных условий развития туристской деятельности в Пензенской области, выявить возможности расширения въездного туризма; обосновать целесообразность региональных особенностей туристической отрасли с позиции цены и качества предоставляемых услуг потребностям российского рынка; определить надежных российских и зарубежных партнеров и перспективные рынки сбыта туристской продукции; обосновать предложения по формированию мер государственной поддержки развития туристской индустрии Пензенской области, а также развития библиотечного, музейного дела, поддержки и развития исполнительских искусств (в том числе театрального и музыкального); сохранению нематериального этнокультурного наследия народов Российской Федерации и развитию традиционной народной культуры, укреплению межрегиональных и международных связей в сфере культуры.

Целью региональной политики в области культуры на территории Пензенской области является обеспечение прав граждан на доступ к культурным ценностям. Свободный доступ к культурным ценностям и ознакомление с культурным наследием является важнейшим из инструментов формирования общественного сознания и целостной системы духовных ценностей, влияющих на все сферы государственной и общественной жизни, особенно подрастающего поколения. Государственная программа Пензенской области «Развитие культуры и туризма Пензенской области» реализуется в соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 07.05.2018 №204 «О национальных целях и стратегических задачах развития Российской Федерации на период до 2024 года», постановлением Правительства Российской Федерации от 15.04.2014 №317 «Об утверждении государственной программы Российской Федерации «Развитие культуры»», постановлением Правительства Российской Федерации от 24.12.2021 № 2439 «Об утверждении государственной программы Российской Федерации «Развитие туризма»» и направлением «Пензенская область – территория образования, культуры и туризма» Стратегии социально-экономического развития Пензенской области на период до 2035 года, утвержденной Законом Пензенской области от 15.05.2019 № 3323-ЗПО «О Стратегии социально-экономического развития Пензенской области на период до 2035 года».

Целью региональной политики в области туризма на территории Пензенской области является развитие внутреннего туризма, увеличение турпотока.

Результативность региональной политики в сфере туризма будет обеспечена за счет реализации следующих направлений:

- создание на территории региона туристских кластеров;
- поиск новых инвестиционных площадок и потенциальных инвесторов;
- реализация инвестиционных проектов на территории Пензенской области;
- создание системы классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи;
- продвижение турпродукта Пензенской области на международных и российских туристских выставках, фестивалях и форумах, в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", а также изготовление презентационной продукции;
- усовершенствование системы сбора и анализа статистической информации, характеризующей сферу туризма;
- усовершенствование системы профессионального образования в сфере социально-культурного сервиса и туризма.

Для достижения обозначенных целей необходимо решение следующих задач основных мероприятий государственной программы:

- 1) сохранение культурного и исторического наследия народов, обеспечение доступа граждан к культурным ценностям;
- 2) обеспечение прав граждан на участие в культурной жизни, реализация творческого потенциала жителей Пензенской области;
- 3) создание современного и конкурентоспособного туристского продукта, обеспечивающего потребности населения Пензенской области, граждан России, ближнего и дальнего зарубежья в туристско-экскурсионных, санаторно-оздоровительных услугах, формирование и сохранение конкурентоспособной туристской индустрии, способствующей социально-экономическому развитию Пензенской области;
- 4) создание благоприятных условий для устойчивого развития сфер культуры и туризма.

В целях решения задач, направленных на создание

благоприятных условий для устойчивого развития внутреннего туризма, ООО «Новый город» реализуется инвестиционный проект по реконструкции парк-отеля «Кленовая роща».

В целях решения задач, направленных на реализацию проекта «Туристская территория кластера «Золотаревский»», планируется строительство в Пензенском районе Пензенской области:

- историко-музейного комплекса, включающего в себя музей, ресторан, служебное жилье для сотрудников историко-музейного комплекса, гостевые дома для археологической экспедиции, город-крепость, торжище, посад;

- гостиничного комплекса (категория не менее «три звезды») с номерным фондом от 150 номеров, включающего в себя гостиницу, ресторан, аквапарк с бассейнами, спортивно-оздоровительный комплекс, глэмпинги.

Развитие внутреннего туризма включает следующие мероприятия: софинансирование расходов по разработке и изготовлению инвестиционных проектов по объектам туризма (в том числе фольклорной деревни, центров ремесел, усадеб, туристских баз и комплексов) и софинансирование расходов на модернизацию и развитие инфраструктуры туризма (в том числе, реконструкция и капитальный ремонт), приобретение инвентаря, снаряжения и туристской навигации (далее – мероприятия).

Главным распорядителем бюджетных средств, выделяемых на предоставление субсидий, является Министерство культуры и туризма Пензенской области (далее – Министерство).

С учетом требований нацпроекта «Туризм и индустрия гостеприимства», принятого в 2021 году в России, разработана Стратегия развития туризма в Пензенской области на период до 2035 года, которая утверждена распоряжением Правительства Пензенской области от 29.10.2021 №625-рП.

Стратегия развития туризма в Пензенской области на период до 2035 года - это документ стратегического планирования, содержащий систему долгосрочных приоритетов, целей и задач государственного управления, направленных на обеспечение устойчивого и сбалансированного развития внутреннего и въездного туризма в Пензенской области.

Стратегия развития туризма в Пензенской области на период до 2035 года разработана с учетом мировых тенденций развития

туризма, а также в рамках стратегических направлений развития туризма в Российской Федерации и Приволжском федеральном округе.

Ключевые ориентиры, на решение которых направлена Стратегия:

- комплексное развитие туризма в Пензенской области за счет создания условий для формирования и продвижения конкурентоспособного туристского продукта региона на российском рынке туризма;

- усиление социальной роли туризма и обеспечение доступности туристских услуг, отдыха и оздоровления для граждан Российской Федерации.

Направления реализации Стратегии:

1) развитие туристской инфраструктуры, объектов показа и других объектов индустрии туризма и гостеприимства, повышение транспортной доступности Пензенской области;

2) формирование инвестиционной привлекательности Пензенской области в сфере туризма, стимулирование развития туристского бизнеса в регионе;

3) развитие положительного опыта пребывания в Пензенской области туристов, а также гостей, приезжающих в регион с деловыми и образовательными целями;

4) повышение уровня сервиса и кадрового обеспечения развития туризма, активное вовлечение бизнеса в формирование образовательных программ для индустрии туризма и гостеприимства;

5) системное продвижение туристских продуктов под единым брендом региона;

6) развитие цифровой инфраструктуры и сервисов для продвижения туристских продуктов и брендов, цифровых средств навигации;

7) совершенствование системы управления туризмом в регионе, повышение доступности актуальной статистической информации о состоянии сферы туризма Пензенской области.

Стратегия разработана в соответствии с:

- Федеральным законом от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»;

- постановлением Правительства Российской Федерации от 25.12.2013 № 1242 «О предоставлении субсидий из федерального

бюджета организациям воздушного транспорта на осуществление региональных воздушных перевозок пассажиров на территории Российской Федерации и формирование региональной маршрутной сети»;

- постановлением Правительства Российской Федерации от 29.03.2019 № 363 «Об утверждении государственной программы Российской Федерации «Доступная среда»»;

- постановлением Правительства Российской Федерации от 18.11.2020 № 1860 «Об утверждении Положения о классификации гостиниц»;

- постановлением Правительства Российской Федерации от 03.12.2020 № 2000 «Об утверждении Правил аккредитации организаций, осуществляющих классификацию гостиниц, классификацию горнолыжных трасс, классификацию пляжей»;

- распоряжением Правительства Российской Федерации от 05.05.2018 № 872-р «Об утверждении Концепции федеральной целевой программы «Развитие внутреннего и въездного туризма в Российской Федерации (2019-2025 годы)»»;

- распоряжением Правительства Российской Федерации от 20.09.2019 № 2129-р «Об утверждении Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года»;

- постановлением Правительства Пензенской области от 22.10.2013 № 783-пП «Об утверждении государственной программы Пензенской области «Развитие культуры и туризма Пензенской области»»;

- постановлением Правительства Пензенской области от 16.02.2017 № 75-пП «Об утверждении порядков предоставления субсидий в сфере транспортного обслуживания населения на территории Пензенской области».

### **Контрольные вопросы**

1. Приведите примеры событийного туризма в нашем регионе.
2. Что является целью региональной политики в сфере туризма?
3. Перечислите законодательные акты Пензенской области, регулирующие деятельность в сфере туризма.
4. Назовите наиболее перспективные проекты по развитию туризма в Пензенской области?
5. Какой объект для формирования туристского продукта в нашем регионе предложили бы вы?

## **Вопросы для закрепления материала**

1. Перечислите, каким видам туризма дано законодательное закрепление в Законе об основах туристской деятельности?
2. Перечислите основные принципы государственного регулирования туристской деятельности как одного из приоритетных направлений социально-экономического развития Российской Федерации.
3. Перечислите приоритетные виды туризма в Российской Федерации.
4. Перечислите основные сферы деятельности и полномочия Федерального агентства по туризму в соответствии с постановлением Правительства РФ от 31.12.2004 № 901 «Об утверждении Положения о Федеральном агентстве по туризму».
5. Приведите примеры федеральных органов государственного управления, в сферу деятельности которых включены вопросы регулирования туристской деятельности.
6. В чем принципиальное различие между деятельностью туроператоров и турагентов?
7. Какие основные требования предъявляются к туроператорам, осуществляющим свою деятельность на территории Российской Федерации в соответствии с Законом об основах туристской деятельности?
8. Объясните, какие цели преследовал законодатель, вводя требование к туроператору по наличию обязательного финансового обеспечения ответственности туроператора?
9. Какие основные функции выполняет объединение туроператоров в сфере выездного туризма?
10. В чем заключается оказание экстренной помощи туристам в соответствии с законодательством Российской Федерации?

## **Вопросы для индивидуального собеседования**

1. Общие принципы правового обеспечения социально-культурного сервиса и туризма.
2. Правовое обеспечение туризма на международном уровне.
3. Правовое регулирование сервиса и туризма в РФ.
4. Правовое регулирование сервисных услуг в РФ.

5. Правовое обеспечение сервисной и туристской деятельности на региональном уровне.

6. Правовое обеспечение деятельности организации в сфере туризма.

7. Финансовое обеспечение ответственности туроператора.

8. Гражданский кодекс РФ – правовая основа предпринимательской деятельности предприятий (учреждений) туристской индустрии.

9. Общие принципы правового обеспечения социально-культурного сервиса и туризма.

10. Охарактеризуйте основные положения Конституции РФ.

11. Основные источники международного права в туризме.

## **ПРАКТИКУМ**

### **Творческие задания**

1. Ролевая игра на тему «Знаешь ли ты Конституцию РФ? Инструкция по применению»: разыгрывание различных ситуаций, где требуется знание Конституции РФ.

2. Составление кроссвордов/сканвордов по основным понятиям по данной дисциплине.

3. Круглый стол по теме «Страхование в туризме: от истории к современности»

4. Мини-конференция по теме «Государственное регулирование и управление в области качества туристских услуг»

### **Кейсы**

#### **Кейс № 1**

Друзья пензенца Ивана Романова, живущие в г. Уфе, обратились к нему с просьбой показать город их дальнему родственнику, не знакомому Илье. Романов с готовностью согласился и подготовил для родственника своих друзей занимательную экскурсию по знаковым местам города. Гость остался очень доволен и по окончании прогулки вручил Романову 4000 рублей в качестве вознаграждения за экскурсию.

Иван, обрадованный подобной возможностью заработка, и обладающий большим количеством иногородних друзей, стал периодически организовывать такие экскурсии для их родственников и знакомых.

**Задание:**

1. Присутствуют ли в деятельности Ильи Семенова признаки предпринимательской деятельности?
2. Можно ли считать его индивидуальным предпринимателем, оказывающим экскурсионные услуги?

**Кейс № 2**

Граждане России Иван Подольцев, Юлия Астахова и Сергей Астафьев решили создать туроператора (в форме общества с ограниченной ответственностью), специализирующуюся на экстремальных турах, в том числе – в г. Припять – местонахождение Чернобыльской АЭС. Не обладая достаточными юридическими знаниями, они обратились за советом к юристу.

**Задание:**

От имени юриста дайте Ивану, Юлии и Сергею консультацию о порядке создания их фирмы.

**Кейс № 3**

Ковалев приобрел у туроператора «Виктория-Тур» путевку на проведение шоп-тура по маршруту «Австрия-Венгрия». Полагая, что турфирма ненадлежащим образом выполнила свои обязательства, по возвращении из поездки Ковалев обратился в суд.

Как было выяснено по обстоятельствам дела, при покупке путевки истцу была предоставлена информация о том, что фирма принимает на себя обязанности по таможенному оформлению груза при условии дополнительной оплаты в сумме 4,5 доллара США за 1 кг груза. Истец по квитанции передал приобретенный во время тура товар в количестве 136 кг Николаевой – переводчику-гиду туристической группы, представителю фирмы «Виктория-Тур», которая от своего имени должна была оформить доставку товара в Россию, оплатив услуги фирмы.

Однако при возвращении в Россию груз на сумму 9640 долларов США получен им не был. Полагая, что компания «Виктория-Тур», продавшая ему путевку на шоп-тур, должна нести ответственность за причиненный ущерб, истец просил взыскать его стоимость.

**Задание:**

Исходя из определения тура, закрепленного Федеральным законом «Об основах туристской деятельности», положений Закона «О защите прав потребителей» определите, распространяется ли законодательство о защите прав потребителей на случаи, когда багаж включает вещи и ценности, предназначенные для продажи либо используемые гражданином-предпринимателем для предпринимательской деятельности?

**Кейс № 4**

Семья Петровых приобрела тур в одну из европейских стран. В аэропорту туристам не был обеспечен трансферт, и семье Петровых пришлось добираться до отеля, находящегося на отдаленном расстоянии от аэропорта, на такси. По возвращении домой указанные лица обратились в турфирму с претензией, в которой просили возместить понесенные ими расходы на оплату дороги до отеля, а также моральный вред, причиненный им в связи с непредоставлением туристского автобуса, указанного в договоре, дополнительными финансовыми потерями и стрессовым состоянием.

**Задание:**

Правомерны ли требования семьи Петровых?

**Кейс № 5**

Елена Петрова и Светлана Высоцкая приобрели в турагентстве путевки в Карловы Вары для отдыха и лечения. Однако впоследствии выяснилось, что программа медицинского обслуживания не соответствовала заявленной в договоре о реализации турпродукта, а обслуживание в ресторане санатория оказалось некачественным. Светлана и Елена решили потребовать возврата части стоимости тура.

**Задание:**

К какой организации им следует предъявить свои требования: к туроператору, турагентству или санаторию, непосредственно оказывавшему услуги?

**Кейс № 6**

В турфирму «МИР», менеджером которой Вы являетесь, поступила претензия следующего содержания: 10 сентября 2023 года я, Петров С.М. приобрел в турфирме «Мир», расположенной по адресу Екатеринбург, ул. Тимирязева, 22, туристскую поездку в Таиланд. Со мной был заключен договор № 2211 (копия прилагается). За поездку в соответствии и указанным договором я заплатил 48 000 рублей. Поездка состоялась в установленные сроки. Сначала все было хорошо.

Меня встретили и заселили в отеле. Но с наступлением ночи счастье закончилось. Меня разбудили странные звуки. Когда я обратился к администрации отеля, они мне нахально заявили, что это 31 падают спелые кокосы. Но я сам видел, как местные жители срывают плоды с пальмы, загоняя на нее обезьяну, привязанную на цепочку. В результате я не только не высыпался, но и пил молоко из незрелых кокосов! Как может обезьяна определить, созрели они или нет?! Кроме того, менеджер турфирмы меня не предупредил о том, что нельзя трогать обезьян! Я всего лишь пытался сдернуть за хвост обезьяну, которая нагло лазила по кокосовой пальме, растущей около моего балкона. Мало того, что это животное прокусило мне палец, так еще ее хозяин вызвал полицию. Меня даже хотели оштрафовать... А за что?! Требую компенсацию морального вреда за испорченный отдых и оплаты медицинского обследования, вдруг эта обезьяна меня чем-то заразила.

**Задание:**

Сделайте анализ ситуации и ответьте на вопросы:

1. Правомерны ли требования туриста и почему?
2. Составьте ответ на претензию туриста.

### **Кейс № 7**

В турфирму, в которой вы работаете, поступила претензия следующего содержания от клиентки, вернувшейся из Туниса: «Я столкнулась с настоящим хамством со стороны персонала отеля: официанты в ресторане говорили только на английском или французском. По этой причине мне каждый раз приходилось объясняться с ними жестами. Во время одного из таких «разговоров» я нечаянно опрокинула бутылку красного вина, чем безнадежно испортила свою одежду. Прошу возместить мне стоимость платья (\$1500) и бутылки марочного вина (\$50)».

#### **Задание:**

1. Дайте правовую оценку данной ситуации.
2. Составьте письменный ответ на претензию клиентки.

## Вопросы и задания для контрольной работы

### Структура контрольной работы

**Контрольная работа** представляет собой самостоятельно переработанный материал. Задания для контрольных работ предполагают творческий подход и самостоятельную работу студента.

Объем работы составляет 10-12 (не более 15) страниц основного текста. Страницы нумеруются. Для компьютерного варианта оформления рекомендуется использование следующих параметров: шрифт Times New Roman, размер 14-й, интервал полуторный, выравнивание по ширине, поля (слева 3, справа 1,5, сверху и снизу 2 см).

Следует выдерживать единообразное оформление на протяжении всей работы. Оформление списка должно соответствовать ГОСТу.

Источники располагаются в алфавитном порядке.

### Темы контрольных работ

1. Дайте характеристику современному этапу развития туристского рынка.
2. Проанализируйте современные проблемы и тенденции в туризме.
3. Оцените возможности развития туризма по регионам РФ
4. Определите основные характеристики туризма как сферы деятельности.
5. Проанализируйте социальное, гуманитарное и экономическое значение туристской деятельности.
6. Оцените значение туризма для мирового и российского хозяйства.
7. Сформулируйте основные направления национальной и международной туристской политики.
8. Проанализируйте опыт зарубежных стран в создании национальных туристских администраций.
9. Сделайте вывод о состоянии системы нормативного регулирования индустрии туризма в РФ.
10. Назовите типы и категории туризма.
11. Классифицируйте различные виды туризма.
12. Оцените значение развития разных видов туризма для развития туризма в России.
13. Проиллюстрируйте рекреационные ресурсы Пензенской области.

## *Образец титульного листа*

---

ФГБОУ ВО Пензенский государственный аграрный университет

Кафедра «Философия, история и иностранные языки»

Контрольная работа  
по правовому регулированию в туристской деятельности

Выполнил (а): студент(ка)  
(за)очного отделения  
Инженерного факультета

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О.)

Пенза 202... г.

---

## Темы докладов

1. Понятие и сущность туристского права.
2. Признаки общественных отношений в сфере туризма.
3. Понятия средств, способов и методов воздействия права на общественные отношения в сфере туризма.
4. Права субъектов туристской индустрии.
5. Субъекты туристской индустрии.
6. Права туриста.
7. Права туроператоров.
8. Обязанности субъектов туристской индустрии
9. Принципы государственного регулирования туристской деятельности.
10. Полномочия органов государственной власти Российской Федерации в сфере туризма.
11. Источники туристского права.
13. Дополнительные источники правового регулирования отношений в сфере туризма – судебная практика.
14. Единый федеральный реестр туроператоров.
15. Классификация объектов туристской индустрии.
16. Государственный надзор в сфере туристской деятельности.
17. Основания для проведения внеплановой проверки.
18. Осуществление государственного регулирования туристской деятельности в Российской Федерации.
19. Лицензионными требованиями и условиями при осуществлении туроператорской деятельности.
20. Правовые основы стандартизации в сфере туризма.
21. Понятие туристической услуги в соответствии с ГК РФ.
22. Договор агентирования.
23. Требования к предоставляемому финансовому обеспечению ответственности туроператора.
24. Договор страхования ответственности туроператора.
25. Общие правила страхования.
26. Стандарты и классификаторы туристской деятельности.
27. Правовые аспекты сертификации туристских услуг.
28. Договор оказания туристских услуг.
29. Субъективные права и обязанности сторон договора оказания туристских услуг.
30. Нормативно-правовое регулирование гостиничной деятельности.

## Тестовые задания для текущего контроля знаний студентов

1. *Какой документ является основным законодательным актом, регулирующим туристскую деятельность в России?*

- А. Конституция Российской Федерации
- Б. Федеральный закон «О туризме»
- В. Гражданский кодекс Российской Федерации
- Г. Уголовный кодекс Российской Федерации

2. *Что означает термин «туристская лицензия»?*

- А. Документ, разрешающий туроператору проводить деятельность на территории другой страны
- Б. Специальное разрешение на въезд в страну для туристов
- В. Документ, подтверждающий право туристической фирмы на осуществление туроператорской деятельности
- Г. Личная карта туриста, выдаваемая по прибытии на курорт

3. *Какое из нижеперечисленных нарушений может привести к аннулированию туристической лицензии?*

- А. Опоздание группы туристов на автобус
- Б. Несвоевременная выплата заработной платы персоналу
- В. Организация тура без заключения договора с туристом
- Г. Перенос экскурсии на другую дату по требованию туристов

4. *Какие документы обязательно должны быть включены в туристский пакет?*

- А. Паспорт туриста и виза
- Б. Технический паспорт на автобус
- В. Договор на оказание туристических услуг и ваучер
- Г. Страховой полис от несчастных случаев

5. *Какое агентство в России осуществляет регулирование нормативно-правовой деятельности в сфере туризма?*

- А. Федеральная антимонопольная служба (ФАС)
- Б. Роспотребнадзор
- В. Ростуризм
- Г. Министерство культуры России

6. *Какой вид ответственности может возникнуть в случае невыполнения туроператором своих обязательств перед туристом?*

- А. Уголовная ответственность
- Б. Моральный вред
- В. Гражданская ответственность
- Г. Административное наказание

7. *Что такое «гарантийный фонд туроператоров»?*

- А. Финансовая поддержка туроператоров в случае их банкротства
- Б. Фонд, который обеспечивает гарантии возврата средств туристам в случае прекращения деятельности туроператора
- В. Фонд, который выплачивает страховое возмещение туристам в случае несчастных случаев на отдыхе
- Г. Фонд, который предоставляет скидки туристам на бронирование гостиниц

8. *Какие нормативные акты регулируют вопросы охраны окружающей среды и культурного наследия в сфере туризма?*

- А. Закон «О защите прав потребителей»
- Б. Конвенция ЮНЕСКО о защите мирового культурного и природного наследия
- В. Федеральный закон «О туризме»
- Г. Международный стандарт ISO 9001:2015

9. *Высшей юридической силой обладает*

- А. Указ Президента РФ
- Б. Федеральный закон
- В. Конституция РФ
- Г. Нормативно-правовой акт

10. *Закон Российской Федерации «Об основах туристской деятельности» зарегистрирован*

- А. 22 октября 1993 г. № 113-ФЗ
- Б. 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ
- В. 28 декабря 2000 г. № 145-ФЗ
- Г. 07 февраля 1992 г. № 2300-1

*11. Претензии туриста, заявленные в письменной форме, подлежат рассмотрению в течение*

- А. 3 дней
- Б. 15 дней
- В. 20 дней
- Г. 30 дней

*12. Претензии туриста к качеству туристического продукта предъявляются*

- А. в простой письменной форме
- Б. в нотариально удостоверенном документе
- В. в форме судебного решения
- Г. в устной форме

*13. Турист имеет следующие права, за исключением одного пункта...*

- А. На личную безопасность, а также на защиту здоровья, жизни и собственного имущества.
- Б. На отдых, укрепление здоровья, свободу передвижения и т. д.
- В. На получение соответствующей медицинской помощи в случае возникновения такой необходимости.
- Г. На беспрепятственное и полное удовлетворение своих потребностей.

*14. Последствия оказания услуг ненадлежащего качества представлены в статье*

- А) 18 «Закона о защите прав потребителей»
- Б) 21 «Закона о защите прав потребителей»
- В) 29 «Закона о защите прав потребителей»
- Г) 19 «Закона о защите прав потребителей»

*15. Единый федеральный реестр туроператоров ведет:*

- А. Министерство спорта, туризма и молодежной политики РФ (Минспорттуризм)
- Б. Федеральное агентство по туризму (Ростуризм)
- В. Министерство по налогам и сборам РФ
- Г. Федеральная налоговая служба РФ

## СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Амирханова, Е.А. Административно-правовое регулирование в сфере туризма: автореферат дис. кандидата юридических наук: 12.00.14. Челябинск, 2014. 24 с.
2. Вавилин, М.В. Туристско-рекреационные особые экономические зоны // Законность. 2012. № 1. С. 53-55.
3. Васецкий, В.Н. Гражданско-правовые средства защиты в сфере туризма // Туризм: право и экономика. 2011. № 2. С. 17-21.
4. Вепрева, Т. Виды договоров. [Электронный источник] URL: <https://www.moedelo.org/club/buhgalterskij-uchet/vidy-dogovorov>
5. Викулова, О.Н. Комментарий к Федеральному закону «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (постатейный). Москва: Юстицинформ, 2008. 192 с.
6. Губина, Е.М., Орлова, Ю.А. Основы экономики в сфере туризма: учебное пособие / Е.М. Губина, Ю.А. Орлова Волгоград: ФГБОУ ВПО ВГАФК, 2013. 309 с.
7. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 № 51-ФЗ (ред. от 11.03.2024)
8. Завьялова, С.В. Проблемы гражданско-правового регулирования туристской деятельности в Российской Федерации: монография. Москва: Проспект, 2016. 112 с.
9. Закон РФ от 7 февраля 1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»
10. Закон РФ от 25.06.1993 № 5242-1 «О праве граждан Российской Федерации на свободу передвижения, выбор места пребывания и жительства в пределах Российской Федерации» (ред. от 01.04.2019)
11. Закон РФ от 15.04. 1993 № 4804-1 «О вывозе и ввозе культурных ценностей»
12. Закон РФ от 01.04.1993 № 4730-1 «О Государственной границе Российской Федерации»
13. Кудреватых, А.С. Правовое регулирование в туризме: практикум / А. С. Кудреватых. Химки: РМАТ, 2018. 227 с.
14. Конституция Российской Федерации (с изменениями, одобренными в ходе общероссийского голосования 1.07.2020 г.)
15. Никанорова, А.Д., Кружалин, К.В., Мохов, Г.А. Государственное управление и нормативно-правовое регулирование туристской деятельности в РФ. Москва, 2019. 240 с.

16. Общероссийский классификатор видов экономической деятельности. Утв. Приказом Росстандарта от 31.01.2014 № 14-ст.

17. Организация туристской деятельности [Электронный ресурс]: электронное учебное издание (учебное пособие)/ И.С. Кусов, Р.Р. Тимиргалеева, Н.В. Шабалина, Е.С. Каширина, С.В. Поспелова, И.В. Журавлева, И.Ю. Гришин, Е.А. Лукьяненко, Э.Р. Кутыева, А.Д. Никанорова (под общ. ред. Р.Р. Тимиргалеевой). Майкоп: ЭЛИТ, 2021. Режим доступа: <https://201824.selcdn.ru/elit-142/pdf/978-5-6045802-5-7.pdf>

18. Писаревский, Е.Л. Стратегия развития туризма как ключевое направление государственного регулирования туристской деятельности в Российской Федерации // Юридический мир. 2011. № 5. С. 27-31.

19. Правовое обеспечение туризма: учебник / коллектив авторов; под общ. ред. Е.Л. Писаревского. Москва: Федеральное агентство по туризму, 2014. 336 с.

20. Постановление ГД ФС РФ от 01 июля 2009 № 2395-5 ГД «О Заявлении Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации «Об обеспечении безопасности российских туристов (экскурсантов)»

21. Постановление Правительства Пензенской области от 22.10.2013 №783-пП «Об утверждении государственной программы Пензенской области «Развитие культуры и туризма Пензенской области»» (с последующими изменениями)

22. Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 №1852 «Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта» (ред. от 14.11.2022)

23. Постановление Правительства РФ от 31.12.2004 №901 «Об утверждении Положения о Федеральном агентстве по туризму»

24. Постановление Правительства РФ от 24 января 1998 № 83 «О специализированных службах по обеспечению безопасности туристов» (с изм. и доп. 28 января 2020)

25. Постановление Правительства РФ от 07.05.2009 № 397 «О порядке пребывания на территории Российской Федерации иностранных граждан и лиц без гражданства, прибывающих в Российскую Федерацию в туристических целях на паромах, имеющих разрешения на пассажирские перевозки» (с изм. и доп. 22.07.2016).

26. Постановление Правительства РФ от 9 июня 2003 № 335 «Об

утверждении Положения об установлении формы визы, порядка и условий ее оформления и выдачи, продления срока ее действия, восстановления ее в случае утраты, а также порядка аннулирования визы» (с изм. и доп. 29.03.2023)

27. Постановление Правительства РФ от 24.01.1998 № 83 «О специализированных службах по обеспечению безопасности туристов» (с изм. и доп. 28.01.2020)

28. Постановление Правительства РФ от 1.09.2005 № 546 «Об утверждении Правил оказания медицинской помощи иностранным гражданам на территории Российской Федерации»

29. Постановление Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. №1860 «Об утверждении Положения о классификации гостиниц»

30. Приказ Министерства спорта, туризма и молодежной политики РФ от 20 апреля 2009 г. № 226 «Об утверждении административного регламента Федерального агентства по туризму по исполнению государственной функции «Организация приема граждан, обеспечение своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятие по ним решений и направление ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок»

31. Приказ Ростуризма от 10 мая 2007 № 28 «Об утверждении Положения о ведении единого федерального Реестра туроператоров»

32. Распоряжение Правительства Пензенской области от 29.08.2016 года № 368 р-П «О создании Координационного совета при Правительстве Пензенской области по вопросам развития туризма и реализации законодательства Российской Федерации в области туризма в Пензенской области»

33. Стратегия развития туризма в Пензенской области на период до 2035 года. Утверждена распоряжением Правительства Пензенской области от 29.10.2021 №625-рП.

34. Стратегия социально-экономического развития Пензенской области на долгосрочную перспективу (до 2030 года), утвержденная Законом Пензенской области от 4 сентября 2007 г. № 1367-ЗПО

35. Туристское образование в России: национальная идентификация в условиях глобальной интеграции (философско-правовой аспект) // Туризм: право и экономика. 2012. № 4. С. 2-76.

36. Салимова, Г.А. Учебное пособие по дисциплине «Страхование в туризме» / А.Г. Салимова. Махачкала: издательство «Формат». 2013. 58 с.

37. Федеральный закон от 24.11.1996 №132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (ред. от 23.03.2024)

38. Федеральный закон от 08.08.2001 № 129-ФЗ «О государственной регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей»

39. Федеральный закон от 26.12.1995 № 208-ФЗ «Об акционерных обществах» (ред. от 25.12.2023)

40. Федеральный закон от 10.12.2003 № 173-ФЗ «О валютном регулировании и валютном контроле»

41. Федеральный закон от 15.08.1996 № 114-ФЗ «О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию»

42. Федеральный закон от 25.07.2002 № 115-ФЗ «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации»

43. Федеральный закон от 30.03.1999 № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»

44. Федеральный закон от 17.12. 1998 № 191-ФЗ «Об исключительной экономической зоне Российской Федерации»;

45. Федеральный закон от 22.07. 2005 № 116-ФЗ «Об особых экономических зонах в Российской Федерации»

46. Федеральный закон от 04.05.2011 № 99-ФЗ (ред. от 25.12.2023) «О лицензировании отдельных видов деятельности»

47. Федеральный закон от 26.10.2002 № 127-ФЗ «О несостоятельности (банкротстве)» (с изменениями от 04.06.2024)

48. Федеральный закон от 14.03.1995 № 33-ФЗ «Об особо охраняемых природных территориях»

49. Федеральный закон от 23.02. 1995 № 26-ФЗ «О природных лечебных ресурсах, лечебно-оздоровительных местностях и курортах»

50. Федеральный закон от 13.03. 2006 №38-ФЗ «О рекламе»

51. Федеральный закон от 07.05.2013 № 78-ФЗ «Об уполномоченных по защите прав предпринимателей в Российской Федерации» (с изм. и доп. 10.07.2023)

52. Шевченко, О.А. Туристское право: учебник / О.А. Шевченко, П.Е. Морозов, Н.С. Валуев. Москва: Проспект, 2022. 451 с. Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/298355> (дата обращения: 27.06.2024).

*Учебное издание*

**Дунаев Андрей Викторович**  
**Дунаева Анна Владимировна**

# **ПРАВОВОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ В ТУРИСТСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

Учебное пособие

Компьютерная верстка – А.В. Дунаева  
Корректор – Л.Н. Каменская

Дата подписания к использованию 30.08.2024 Уч. изд. л. №13  
в реестре электронных ресурсов ПГАУ  
Объем издания 460 КБ

Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего образования «Пензенский государственный  
аграрный университет» 440014, г. Пенза, ул. Ботаническая, 30,  
[www.pgau.ru](http://www.pgau.ru)