

## ЗАЩИТА ПРАВ ТУРИСТОВ В РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**Алябьева Маргарита Александровна**

магистрант, ТГУ Институт Государства и Права, РФ, г. Томск

**Аннотация.** В данной статье изучаются современные тенденции по вопросам защиты прав туристов РФ. Рассматриваются основы правового взаимодействия по защите прав туристов в РФ.

**Abstract.** This article examines current trends in the protection of the rights of tourists in the Russian Federation. The basics of legal cooperation on the protection of the rights of tourists in the Russian Federation are considered.

**Ключевые слова:** права туристов, защита прав, туризм, туристское право.

**Keywords:** rights of tourists, protection of rights, tourism, tourist law.

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

Права туриста указаны в ст. 6 ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

Туристы имеет право на получение достоверной и полной информации о предоставляемых услугах.

На основе Правил оказания услуг, связанных с реализацией турпродукта, которые утверждены были на основе Постановления Правительства РФ от 18 июля 2007 № 452, эта информация включает следующие сведения:

- о том, каковы потребительские свойства (качество) турпродукта - маршруте, программе пребывания туриста, общих условиях путешествия. Сюда входят в том числе сведения, касающиеся средств размещения, условий проживания (средстве размещения, месте нахождения, категории) и питания, услугах перевозки в стране временного пребывания, о наличии гида, экскурсовода, инструктора. Кроме того, потребителю должна быть предоставлена информация о различных дополнительных услугах;
- о третьем лице, оказывающем ряд услуг, входящих в турпродукт, если такая информация важна для потребителя;
- о документах, которые требуются для въезда в страну пребывания и выезда из нее;
- о цене турпродукта в рублях, об условиях и правилах безопасного и эффективного применения турпродукта;

- о правилах въезда туриста в страну временного пребывания и последующего выезда из нее, включая информацию о необходимости наличия визы;
- об обычаях местного населения, в частности, о принятых в ней религиозных обычаях и обрядах, памятниках истории, природы, культуры и прочих объектах, которые находятся под особой охраной, состоянии природной среды в месте пребывания;
- о порядке доступа к ресурсам туризма с учетом существующих в стране пребывания ограничительных мер;
- о таможенных, санитарно-эпидемиологических, медицинских и прочих правилах, которые могут пригодиться туристам во время совершения путешествия;
- о различных опасностях для туриста во время путешествия, в том числе о риске заражения различными инфекционными заболеваниями;
- о рисках и их последствиях для потребителя, если он предполагает совершить путешествие, которое связано с прохождением сложных маршрутов, которые представляют риск опасности для жизни и здоровья (сюда можно отнести горную местность, экстремальные виды спорта, которыми предполагается заниматься, наличие сложных водных объектов и многое другое);
- об обеспечении туристам экстренной помощи, которая оказывается за счет средств, взятых из компенсационного фонда объединения туристических операторов при невозможности выполнения, невыполнения, либо при ненадлежащем выполнении туристическим оператором обязательств, касающихся договора о реализации турпродукта, который формируется исполнителем, являющимся членом объединения туристических операторов в выездном туризме;
- о месте расположения, адресах, номерах телефонов различных органов государственной власти Российской Федерации, о наличии и точных координатах различных консульств и дипломатических представительств Российской Федерации, находящихся в стране временного пребывания, куда отдыхающий в любой сложной ситуации (ЧС) всегда имеет возможность обратиться, например, при возникновении ситуации, которая прямым образом угрожает жизни, здоровью или безопасности туриста, а также в случае наличия серьезной угрозы причинения вреда имуществу, которое принадлежит туристу;
- об адресе и телефоне руководителя группы несовершеннолетних граждан в стране их временного пребывания, если турпродукт предполагает осуществление организованного выезда группы несовершеннолетних лиц без их сопровождения взрослыми людьми (родителями или попечителями);
- о порядке обращения туриста, выехавшего в другую страну в рамках тура, в объединение туристических операторов в сфере выездного туризма с целью получить в случае необходимости экстренной помощи. [3]

Турист, помимо всего прочего, может требовать предоставления прочей информации, которая его интересует в сфере предоставляемых услуг. Это право обеспечивается благодаря наличию Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей». На практике применимо к сфере туризма статья 7 данного Закона закрепляет право потребителя на обеспечение для него безопасности жизни, здоровья, сохранности принадлежащего ему имущества. А статья 10 этого закона предоставляет туристу право на получение им полной и необходимой информации об услугах, которые обеспечивают возможность правильного выбора.

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

доказать то, что клиенту были изначально предоставлены все необходимые сведения о турпродукте.

В соответствии с существующим законодательством турист вправе на свободу передвижения, имеет неограниченный доступ к разнообразным туристическим ресурсам с учетом ограничений, которые действуют в той или иной стране пребывания. [2]

Право, касающееся свободы передвижения туриста внутри границ РФ на практике реализуется в силу Закона Российской Федерации от 25 июня 1993 № 5242-1 «О праве граждан РФ на свободу передвижения в пределах РФ».

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

Турист имеет право на обеспечение своей собственной безопасности, потребительских прав и сохранности имущества, получение в случае появления такой необходимости неотложной врачебной помощи.

Согласно ст. 14 действующего ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», принято под безопасностью туризма понимать в первую очередь обеспечение безопасности отдыхающих и туристов, а также сохранность их имущества, ненанесение ущерба во время путешествий.

В туристической сфере много самых разных факторов риска, в число которые входят следующие факторы:

- наличие психофизиологических нагрузок;
- воздействие со стороны различных факторов внешней среды;
- пожароопасность;
- травмоопасность;
- разного рода биологические воздействия;

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

- информирование туристов о потенциальных опасностях, которые могут их подстеречь во время совершения путешествия в рамках тура;
- информирование отдыхающих и туристов о появлении обстоятельств, которые угрожают их здоровью, жизни, безопасности, о появлении опасности причинения вреда имуществу туристов.

Немаловажное значение имеет обеспечение личной безопасности туриста, что актуализируется в связи с возможным нахождением лица в стране (месте), где возникли военные действия, совершены террористические акты, произошли стихийные бедствия.

По мнению Хализова Д.А., личная безопасность предполагает в первую очередь безопасность жизни физического лица, сохранность его здоровья, а также свободу его передвижения (физическую свободу).

Вопросам личной безопасности туристов уделяется большое внимание, это также подтверждают материалы судебных дел.

В письме Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека от 31.08.2007 № 0100/8935-07-32 «Об особенностях правоприменительной практики,

связанной с обеспечением защиты прав потребителей в сфере туристического обслуживания» туристская индустрия является областью, в которой безопасность как лично туристов, так и окружающей среды от туристов имеет первостепенное значение».

В целях защиты национальной безопасности и национальных интересов Российской Федерации, защиты граждан Российской Федерации от преступных и иных противоправных действий, 28.11.2015 г. опубликован Указ Президента РФ от 28.11.2015 г. № 583 «О мерах по обеспечению национальной безопасности России и защите граждан России от преступных и иных противоправных действий и о применении специальных экономических мер в отношении Турции» (далее - Указ).

Пункт 4 данного Указа, устанавливает, что туроператорам и турагентам надлежит воздерживаться от реализации гражданам Российской Федерации туристского продукта, предусматривающего посещение территории Турецкой Республики.

30.11.2015 г. принято Постановление Правительства РФ от 30.11.2015 № 1296 «О мерах по реализации указа президента российской федерации от 28 ноября 2015 г. № 583 «О мерах по обеспечению национальной безопасности Российской Федерации и защите граждан Российской Федерации от преступных и иных противоправных действий и о применении специальных экономических мер в отношении Турецкой республики» (далее - Постановление Правительства).

На основании части 1 пункта 8 указанного выше Постановления, с 01 декабря 2015 г. введен запрет на чартерные воздушные перевозки между Российской Федерацией и Турецкой Республикой, за исключением специальных рейсов для возвращения туристов, находящихся в Турецкой Республике, а также принять дополнительные меры, направленные на обеспечение транспортной (авиационной) безопасности при осуществлении регулярного воздушного сообщения с Турецкой Республикой.

В качестве примера таких можно привести Рекомендации МИДа о нежелательном въезде в Египет и Письмо Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека № 01/14560-15-32 от 26.11.2015 г. «О принятии мер по защите прав потребителей в связи с приостановкой авиасообщения с Арабской Республикой Египет (дополнение к письму Роспотребнадзора от 09.11.2015 г. № 01/13662-15-27).

Примером непредставления информации туристам об угрозе безопасности в стране временного пребывания является решение судов по данной категории дел.

Московский городской суд вынес апелляционное определение от 21.05.2014 по делу № 33-14651, оставив без удовлетворения апелляционную жалобу ООО «Библио-Трэвел» без удовлетворения.

Как следует, из материалов дела между Т. (клиент) и Обществом с ограниченной ответственностью «Библио-Трэвел» (компания) заключен договор о туристском обслуживании.

В силу данного договора компания обязалась от имени, по поручению и в интересах клиента за его счет осуществить формирование и организацию комплекса туристских услуг согласно своим типовым программам и индивидуальным заявкам клиента в соответствии с условиями и объемом, указанными в договоре.

Заявкой на формирование туристского продукта от 13 ноября 2013 года предусматривался авиаперелет двоих туристов из Домодедово в Бангкок (Таиланд) 2 декабря 2013 года и обратно 13 декабря 2013 года, автобусный трансфер из Бангкока в Паттайю и обратно, две экскурсии по Бангкоку и Паттайе, а также дополнительные услуги в виде страхования на случай отмены поездки.

До начала путешествия истец 28 ноября 2013 года уведомила ответчика о расторжении договора и необходимости возратить уплаченную сумму в связи с введением в Бангкоке особого режима безопасности и рекомендациями МИДа и Федерального агентства по туризму

о приостановлении формирования, продвижения и реализации туристических продуктов в Бангкок и отдельные провинции и рекомендацией российским гражданам воздержаться от посещения Бангкока.

Претензия истца оставлена ответчиком без исполнения, в связи с чем Т. обратилась в суд с иском.

Проверив материалы дела, выслушав объяснения истца Т., представителя ответчика ООО «Библио-Трэвел», обсудив доводы апелляционной жалобы, судебная коллегия не находит оснований к отмене или изменению обжалуемого решения.

При разрешении настоящего дела суд руководствовался ст. 14 Федерального закона «Об основах туристической деятельности в Российской Федерации», ст. 395 ГК РФ, п. 6 ст. 13 Закона РФ «О защите прав потребителей».

Ещё одним примером, может послужить Апелляционное определение Московского городского суда от 10.11.2014 по делу № 33-34382/14.

Как следует, из материалов дела истец обратился в суд с иском к ответчику о защите прав потребителей, указав, что 17.02.2014 между сторонами заключен договор о туристском обслуживании, по которому ответчик обязался осуществить бронирование комплекса туристских услуг по перевозке и размещению истца и ее семьи в г. Хургада Египта с 01.03.2014 по 16.02.2014 в Египте был взорван туристический автобус, и появилось сообщение группировки «Ансар бейт аль-Макдис», предложившей туристам покинуть страну до 20.02.2014. В СМИ о теракте сообщили однако ответчик об этом не предупредил, Истец узнала об этом в связи с чем 20.02.2014 обратилась к ответчику с заявлением о расторжении договора и возврате уплаченных денежных средств, однако ответчик отказал в возврате полной суммы денежных средств.

Требование истца было удовлетворено, так как ответчик не организовал своевременного предоставления необходимой и достоверной информации о социальной и военно-политической обстановке в указанной стране, в связи с чем истец был лишен возможности сделать правильный выбор относительно места безопасного отдыха. [1]

Приведём ещё один пример из судебной практики.

Ульяновский областной суд вынес апелляционное определение 08.07.2014 по делу № 33-2237/2014г., в котором отказал в удовлетворении апелляционной жалобы общества с ограниченной ответственностью «Пегас- Самара».

Как следует, из материалов дела, 26.10.2013 между Ч.А. и ООО «ОЛиВА» был заключен договор реализации туристического продукта. На основании этого договора истица оплатила тур в Таиланд. Туроператором являлось ООО «Пегас Самара».

26.11.2013 Ч.А. обратилась к ответчикам с заявлением о расторжении указанного выше договора в связи со сложившейся в Таиланде общественно-политической ситуацией, угрожающей жизни и здоровью туристов, и потребовала возврата уплаченной за тур суммы в размере 195 000 руб.

28.11.2013 и 02.12.2013 она повторно обращалась к ответчикам с такими же заявлениями, ссылаясь на рекомендации Ростуризма от 27.11.2013.

Однако в удовлетворении всех поданных заявлений Ч.А. было отказано.

Требование судом удовлетворено частично, так как данная туристическая поездка угрожала ее жизни и здоровью, ответчиком в добровольном порядке требования удовлетворены не были, чем были нарушены ее права.

Приведённая выше судебная практика, ещё раз доказывает, что проблема безопасности туристов, как никогда актуальны. Политическая обстановка в различных странах мира,

требует от государства большого внимания к безопасности потребителей туристических услуг.

Турист получает право обеспечения экстренной помощи, эвакуации из страны пребывания на основе ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ». Он получает в том числе возможность оплаты ему предоставляемых услуг по перевозке из компенсационного фонда объединения туристических операторов в выездном туризме при невозможности выполнения, невыполнения на практике, либо ненадлежащего выполнения туристическим оператором обязательств по договору о реализации турпродукта.

При невыполнении на практике существующих условий договора, касающихся реализации турпродукта, туристическим агентом или туристическим оператором турист может возместить убытки и компенсацию возникшего морального вреда.

На основе действующей статьи 15 ГК Российской Федерации лицо, право которого оказалось на практике нарушено, вправе требовать возмещения убытков, которые были ему причинены, если по договору или закону не предусматривается возмещение убытков в меньшем размере. Под убытками понимают при этом расходы, которые лицо, чье право оказалось нарушено, произвело или должно произвести, чтобы восстановить нарушенное право, утрата или повреждение имущества, неполученные доходы, которые данное лицо смогло бы получить для себя при обычных условиях гражданского оборота в случае, если бы его права не оказались нарушены (наличие упущенной выгоды).

В соответствии со статьей 151 ГК Российской Федерации, если гражданину был причинен моральный вред (те или иные нравственные или физические страдания) определенными действиями, которые нарушают его неимущественные права или посягающими на нематериальные блага, которые принадлежат гражданину и в прочих случаях, что предусмотрено по закону, то тогда суд может возложить на нарушителя обязанность выплаты пострадавшему гражданину денежной компенсации причиненного вреда. [3] Когда суд решает вопрос, касающийся компенсации потребителю морального вреда достаточное условие удовлетворения иска заключается в установленном факте нарушения прав потребителя.

В соответствии с постановлением Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28 июня 2012 г. №17 «О рассмотрении гражданских дел...» размер компенсации причиненного гражданам морального вреда суд определяет вне зависимости от величины возмещения причиненного имущественного вреда, в связи с этим величина денежной компенсации, которая взыскивается в возмещение морального вреда, не может быть в зависимости от стоимости определенной услуги (товара, работы), либо суммы, которая подлежит взысканию неустойки. Величина присуждаемой потребителю компенсации морального вреда в каждом случае определяется судами с обязательным учетом характера физических и нравственных страданий исходя из принципа справедливости и разумности. [3]

ФЗ «Об основах туристской деятельности» закрепляет право туриста на содействие органов власти страны пребывания в получении неотложной правовой помощи в случае необходимости.

Турист получает беспрепятственный доступ к различным средствам связи.

Это право имеет в большей степени все же декларативный характер. В законодательстве Российской Федерации, которое действует на данный момент времени, нет правовых норм, которые бы регламентировали порядок практической реализации этого права, кроме того, не определено то, какие именно средства связи можно применять и кто должен обеспечить реализацию права.

Важнейшее право туриста - это право на обеспечение достаточно качественной услуги.

С целью правового обеспечения качества требуется заниматься выявлением критериев, которые бы позволили соотнести качество услуги с теми требованиями, которым она должна по определению соответствовать.

Качество туруслуг по действующему в настоящее время законодательству о защите прав потребителей должно определяться:

- предъявляемыми обычно требованиями;
- действующими условиями договора между туристом и турагентом;
- пригодным для целей, для которых такая услуга обычно на практике применяется.

Нарушением предъявляемых обычно требований является, к примеру, отсутствие в номере гостиницы или отеля кондиционера, если в стране пребывания слишком жаркий климат, невысокая квалификация гида-переводчика, прочего персонала, что в итоге влияет на качество обслуживания отдыхающего или туриста.

Потребитель, который заключает договор оказания туристических услуг, имеет права, которые предусмотрены на основе действующего российского законодательства: право на получение необходимой информации; право на оказание качественных туруслуг; право на свободу передвижения и выбор места своего пребывания; право обеспечения безопасности туризма; возмещения убытков, а также на получение компенсации причиненного морального вреда в результате получения некачественных туристических услуг; право на получение содействия со стороны органов власти в получении правовой и прочих видов помощи; право получения доступа к средствам связи.

Представляется, что все вышеперечисленные права лишь основа, дающая реализовать гражданину право на туризм, под которым Глобальный этический кодекс туризма, принятый 01 октября 1999 г. Всемирной туристской организацией на Генеральной Ассамблеи в Сантьяго, понимается возможность напрямую и лично открывать для себя и наслаждаться достопримечательностями нашей планеты, которой в равной степени обладают все жители Земли».

В потребительских отношениях в сфере туристического обслуживания, более слабой в правовом плане стороной является турист - потребитель туристических услуг. Всеобщая правовая безграмотность, как исполнителей туристических услуг, так и туристов, порождает массу проблем в правоприменительной практике и доказывает, что без участия государственных органов, наделенных властными полномочиями, внесение изменений, в законодательство, регламентирующее туристическую деятельность, защита прав потребителей и в особенности профилактика правонарушений в этой области крайне неэффективна

### **Список литературы:**

1. Волошин, Н.И. Правовое регулирование туристской деятельности: учебное пособие / Н.И. Волошин. - Москва: Изд-во Советский спорт, 2008. - С. 45-47
2. Комментарий к Федеральному закону от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (постатейный) / под ред. Л. Л. Руденко // СПС КонсультантПлюс. - 2014
3. Комментарии к Федеральному закону «Об основах туристской деятельности в РФ» // <http://zakoniros.ru/?p=4903>