

ТИПИЧНЫЕ ОШИБКИ В ДОГОВОРНОЙ РАБОТЕ ТУРИСТСКИХ ОРГАНИЗАЦИЙ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ

Н.В. Сирик¹, А.С. Кусков²

¹ФГБОУ ВО «Смоленский филиал Саратовской государственной юридической академии»; ОЧУВО «Смоленский филиал Международного юридического института», г. Смоленск

²Саратовская региональная общественная организация «Центр правовой защиты потребителей», г. Саратов

DOI: 10.26456/vtpravo/2020.4.075

В представленной статье анализируются типичные ошибки в договорной работе туристских организаций, приводящие к нарушению прав как туристов, так и турагентов, вынужденных заключать договоры, разработанные туроператором как наиболее сильной стороной договора. Сделан вывод о том, что, несмотря на совершенствование законодательства в сфере туризма, в практической деятельности туристских организаций довольно часто встречаются нарушения законодательства.

Ключевые слова: договор о реализации туристского продукта, потребитель, турагент, турист, туристский продукт, туроператор, условия, ущемляющие права потребителей.

Договор о реализации туристского продукта является основным правовым средством осуществления права граждан на отдых. Несмотря на то, что в последнее время наблюдаются значительные изменения, связанные с совершенствованием законодательства о туризме, в практической деятельности туристских организаций наблюдаются значительные нарушения прав туристов при заключении и исполнении договора. Анализ правоприменительной практики позволил выявить наиболее типичные ошибки в договорной работе, приводящие к нарушению прав как туристов, так и турагентов, вынужденных заключать договоры, разработанные туроператором как наиболее сильной стороной договора.

1. В договор о реализации туристского продукта включены не все существенные условия.

Существенные условия договора о реализации туристского продукта определены в ст. 10, 10.1 Федерального закона от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» [2] (далее – Закон о туризме). Действующая редакция Закона о туризме в ст. 10 содержит перечень из 12 существенных условий, к которым добавляется еще семь существенных условий при заключении договора между туристом и турагентом (ст. 10.1 Закона о туризме).

Отсутствие хотя бы одного существенного условия может привести к признанию договора незаключенным и рассматривается как нарушение прав потребителя на информацию [6]. В этой связи интересен следующий пример.

П. и Г. обратились в суд с иском к ООО «ГТ», ООО «ГТС», ООО «БГО», ООО «БГАА» о признании незаключенным договора о реализации турпродукта. Требования истцов мотивированы тем, что: а) в письменной форме договор не заключался, а его проект сторонами не был подписан; б) в проекте договора отсутствуют данные о туроператоре, а указание в качестве туроператора ООО «БГО» является ошибочным и не соответствует условиям агентских договоров; в) истцам не направлено Приложение к договору, содержащее сведения о турпродукте и его цене; г) не был согласован объем туристских услуг. Суд указал, что вышеназванные обстоятельства свидетельствуют о несогласовании сторонами существенных условий договора, а сам договор, в силу положений ст. 432 Гражданского кодекса РФ и ст. 10 Закона о туризме, является незаключенным [14].

Заметим, что не всегда отсутствие существенных условий (например, условия о поименовании туроператора в договоре) может привести к признанию договора незаключенным. В соответствии с п. 3 ст. 432 Гражданского кодекса РФ [1] (далее – ГК РФ) сторона, принявшая от другой стороны полное или частичное исполнение по договору либо иным образом подтвер-

дившая действие договора, не вправе требовать признания этого договора незаключенным, если заявление такого требования с учетом конкретных обстоятельств будет противоречить принципу добросовестности. То есть в случаях, когда договор начал исполняться, а стороны принимают такое исполнение, говорить о незаключенности договора нельзя, что подтверждается и судебной практикой.

А. подал иск к ООО «АПИ» о признании договора недействительным, так как он не содержит информацию о туроператоре. Суд указал, что недостижение в требуемой форме соглашения о существенных условиях говорит не о недействительности договора, а о его незаключенности. Но А. от исполнения договора по мотивам отсутствия информации о туроператоре не отказывался, документы по туру получил, договор соответствует типовой форме, утвержденной Минэкономразвития России, где сведения о туроператоре указываются в приложении № 2. После заключения договора А. переданы документы для получения визы (справка о бронировании, билеты), в которых есть сведения о туроператоре. А. признавал договор действительным, заявленные им требования связаны исключительно с невозможностью совершения поездки по состоянию здоровья, а не с отсутствием информации о туроператоре [13].

Итак, вопрос о том, влечет ли несогласование существенных условий в договоре его незаключенность, требует детального изучения текста договора и приложений, являющихся неотъемлемой его частью. Следует также разрешить вопрос о влиянии отсутствующего существенного условия на исполнение договора.

2. Туристские организации не используют типовую форму договора о реализации туристского продукта.

Приказом Минэкономразвития России «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» (далее – Приказ) [4] утверждены две типовые формы договора, заключаемые между туристом и турагентом, туристом и туроператором. Типовая форма является обязательной для применения в силу ст. 426 ГК РФ и п. 12 Указа Президента РФ от 23.05.1996 г. № 763 «О порядке опубликования и вступления в силу актов Президента Российской Федерации, Правительства Российской Федерации и нормативных правовых актов федеральных органов исполнительной власти».

К настоящему моменту не сложилась правоприменительная практика, связанная с ответственностью за неприменение типовых форм договоров о реализации туристского продукта, что объясняется следующим: а) в КоАП РФ отсутствуют подобные нормы; б) территориальные органы Роспотребнадзора привлекают туристские организации к ответственности не за несоответствие договора типовым формам, а за факты включения в текст договоров условий, ущемляющих права потребителей, что регламентировано ст. 16 Закона РФ «О защите прав потребителей» [3]; в) гражданско-правовая ответственность за неприменение или нарушение порядка применения типовых форм законодательством не предусмотрена.

Итак, возможность признания договоров о реализации туристского продукта, не соответствующих типовым формам, недействительными или незаключенными нивелируется вышеуказанными обстоятельствами, что, с одной стороны, делает «немыми» нормы Приказа, а с другой стороны, позволяет нам сделать вывод о том, что если все существенные условия в договоре о реализации туристского продукта поименованы, и при этом в нем нет условий, ущемляющих права потребителя, то такой договор нельзя признать недействительным или незаключенным.

3. Подмена договора о реализации туристского продукта отдельными договорами на оказание туристских услуг.

В практике организации внутренних туров (особенно автобусных туров на море) встречаются случаи турорганизаторской деятельности, когда турагенты, не желая сотрудничать с туроператорами, заключают с туристами договоры о приобретении отдельных услуг (транспортных, ресторанных, экскурсионных, гостиничных), составляющих в совокупности туристский продукт. При этом правоотношения еще более усложняются, когда турагент приобретает такие услуги у разных исполнителей и находящихся, зачастую, в различных городах. Применительно к туроператорам законодателем такая проблема была разрешена путем внесения дополнений в

ст. 10 Закона о туризме.

Однако под действие данной нормы не подпадают турагенты, которые обычно заказывают такие услуги не у туроператоров, а непосредственно у исполнителей, их предоставляющих. Происходит подмена договора о реализации турпродукта договорами агентирования или поручения, согласно которым турагент, получая от исполнителей отдельные услуги, реализует туристам их комплекс за общую цену. Туристы при этом получают на руки несколько договоров с различными исполнителями услуг. Ответственность за любые нарушения, связанные с порядком предоставления услуг, ложится на исполнителей, с которыми заключены эти договоры. Согласно п. 2 ст. 170 ГК РФ такие сделки можно квалифицировать как притворные, направленные на прикрытие сделок в рамках договора о реализации туристского продукта. Такая позиция разделяется и официальными органами [5], и в судебной практике [11].

Распространенной является и ситуация, когда турагенты приобретают единичные услуги, в совокупности не образующие туристский продукт, и предоставляют их туристам в дополнение к продукту туроператора (либо за дополнительную плату, либо безвозмездно). Мы полагаем, ссылаясь на ст. 9 Закона о туризме, что в данном случае можно говорить об обоснованности и законности несения турагентами ответственности за все дополнительные услуги, предоставляемые туристам и не входящие в туристский продукт, сформированный туроператором.

4. Включение в договор с туристом условия о замене отдельных услуг на услуги той же или более высокой категории.

К существенным условиям договора о реализации туристского продукта относятся программа пребывания, маршрут путешествия, включая информацию о средствах размещения, услугах проживания и питания, экскурсионных услугах и т. д. Как следует из ст. 450 ГК РФ, изменение и расторжение договора возможны только по соглашению сторон в письменной форме.

В случае, если туриста уведомили о замене до поездки и условия средства размещения не ухудшились, т. е. отель по классу не уступает замененному, оказывает те же услуги и по тем же ценам, суд может отказать туристу в защите нарушенных прав. Если же турист узнает о замене отеля по прибытии на отдых, то действия туроператора по замене отеля в любом случае незаконны, так как турист не имеет возможности отказаться от договора в связи с изменением его существенных условий до начала путешествия. Такая позиция разделяется и судами.

Замена отеля должна производиться не в момент прибытия клиентов на курорт, а заблаговременно. Туристские организации не должны допускать замену турпродукта с определенными договором потребительскими свойствами (качеством) на другой без согласия туриста. Доводы ответчика о согласии истцов на замену отеля нельзя признать обоснованными, поскольку действия истцов, находящихся на территории иностранного государства, могли носить только вынужденный характер, они лишены возможности приобрести другой турпродукт. Кроме того, согласно ст. 452 ГК РФ, соглашение об изменении или о расторжении договора совершается в той же форме, что и договор, если из закона, иных правовых актов, договора или обычаев делового оборота не вытекает иное [12].

Таким образом, при рассмотрении данного дела сформулирован правильный вывод о том, что в этом случае в нарушение ст. 310, п. 1 ст. 452 ГК РФ, ст. 10 Закона о туризме допущено изменение существенных условий договора о реализации туристского продукта, чем нарушены права потребителя.

Аналогично складывается судебная практика, связанная с заменой экскурсионного обслуживания.

С. подала иск к ООО «В» о возмещении убытков, обосновав требования тем, что при осуществлении автобусного тура в Великий Устюг запланированную экскурсию в храм Прокопия Праведного после выезда из Перми заменили экскурсией на завод Северной Черни с посещением салона этого завода и магазина при Устюгском ликеро-водочном заводе. Судебная коллегия, отменяя решение суда первой инстанции, указала, что туроператор не представил доказательств своевременного доведения до С. информации по изменению экскурсионной программы, а это ограничило ее право на выбор услуги и на отказ от предложенной услуги до выезда из Перми. Таким образом, права С. нарушены и подлежат восстановлению в форме

компенсации морального вреда [8].

Единственным основанием неисполнения или изменения экскурсионной программы является действие непреодолимой силы.

Так, истцам в связи с невозможностью посетить Мраморный храм из-за проведения в нем религиозной церемонии за счет ответчика предоставлена экскурсия в другие объекты, что подтверждается копиями бортового журнала и входных билетов в музеи. Суд указал, что в соответствии с абз. 10 п. 22 Правил оказания услуг по реализации туристского продукта исполнитель освобождается от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств перед потребителем, если докажет, что это произошло вследствие непреодолимой силы, а также по иным основаниям, предусмотренным федеральными законами. При сложившихся обстоятельствах суд не находит оснований удовлетворения иска, так как нарушений прав потребителя в ходе рассмотрения дела не установлено, факт причинения морального вреда не подтвержден [15].

Представляется, что замена программы туристского обслуживания, будь то отели, экскурсии, перевозка, должна осуществляться в точном соответствии с законодательством, то есть путем согласования предмета замены перед началом поездки и в письменной форме. Замена программы тура после начала путешествия возможна только в связи с возникновением обстоятельств непреодолимой силы.

5. Включение в договор о реализации туристского продукта условия об обязательном страховании от невыезда.

Многие туроператоры в сфере выездного туризма включают условие об обязательности приобретения страховки от невыезда в договор о реализации туристского продукта, а в случае отказа туриста от страхования такой отказ оформляют распиской или ссылаются на указанное обстоятельство в договоре. Стремясь избежать гражданско-правовой ответственности перед туристом, туристские организации, включая в договор условия об обязательности страхования от невыезда, противоречащие нормам действующего законодательства, тем самым, в случае нарушения прав туриста, несут не только гражданско-правовую ответственность перед туристом, но и административно-правовую перед государством. Включение таких условий в договор в большинстве случаев является основанием для его расторжения без несения соответствующих санкций потребителями.

Управлением Роспотребнадзора по Новосибирской области выявлены факты включения в договоры о реализации турпродукта обязательств по участию туристов в различных формах страхования («медицинская страховка», «страхование от невыезда»). Управление указало, что в случаях невозможности совершения поездки право туриста на расторжение договора установлено п. 1 ст. 782 ГК РФ, ст. 32 Закона РФ «О защите прав потребителей», ст. 10 Закона о туризме. При этом расходами не могут являться штрафные санкции или убытки, понесенные исполнителем в связи с отказом потребителя от исполнения договора. Согласие туриста на страхование от невыезда должно иметь добровольный характер и в силу ч. 2 ст. 935 ГК РФ не может возлагаться на него по закону [7].

Включение туристскими организациями в договор условия об обязательном страховании от невыезда приводит к появлению еще одной проблемы, связанной с тем, что при рассмотрении в судах дел о расторжении договоров о реализации туристского продукта туроператоры и турагенты ссылаются на отсутствие у туриста права на возврат уплаченных им денежных средств в силу отказа от оформления страховки от невыезда. Однако судебная практика в этом вопросе достаточно единообразна, а суды указывают на то, что законодательно не установлена обязанность приобретения туристами страховки от невыезда.

Московский городской суд отклонил доводы апелляционных жалоб ответчиков о не принятии судом во внимание того, что при заключении договора истец отказался от дополнительной услуги – страхования расходов вследствие отмены поездки, и указал, что в силу положений гражданского законодательства данное обстоятельство не является основанием для освобождения туроператора от обязанности по возврату истцу денежных средств в связи с несостоявшейся поездкой [9], а также не имеет правового значения для рассмотрения дела и вынесенного судом первой инстанции решения [10].

Итак, страхование от невыезда не относится к обязательной услуге, так как ее предоставление не закреплено в нормах законодательства о туристской деятельности. При отказе туристов от исполнения условий договора возврат денежных средств, уплаченных за туристский продукт, не должен ставиться в зависимость от наличия или отсутствия страховки от невыезда. Любое условие договора с туристом, указывающее на обязательность оформления такой страховки, следует считать ущемляющим права потребителей, что образует состав административного правонарушения в соответствии с ч. 2 ст. 14.8 КоАП РФ.

Суммируя изложенное, можно сделать вывод, что, несмотря на совершенствование законодательства в сфере туризма, в практической деятельности туристских организаций довольно часто встречаются нарушения законодательства. Отметим, что к типичным ошибкам в договорной работе следует отнести включение в договор штрафных санкций в связи с односторонним отказом потребителя от договора; включение туроператорами и турагентами услуг по оформлению и выдаче виз в состав туристского продукта; освобождение туроператора от ответственности за недостатки, связанные с перевозкой туристов; включение в текст договора о реализации туристского продукта условия о задатке и т. д.

Список литературы

1. Гражданский кодекс РФ (часть первая) от 30.11.1994 г. № 51-ФЗ (с изм. от 31.07.2020 г.) // СЗ РФ. 1994. № 32. Ст. 3301.
2. Федеральный закон от 24.11.1996 г. № 132-ФЗ (с изм. от 08.06.2020 г.) «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» // СЗ РФ. 1996. № 49. Ст. 5491.
3. Закон РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 (с изм. от 31.07.2020 г.) «О защите прав потребителей» // Ведомости СНД и ВС РФ. 1992. № 15. Ст. 766.
4. Приказ Минэкономразвития России от 19.03.2019 г. № 135 «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» (зарегистрирован в Минюсте России 24.09.2019 г. № 56057) (утрачивает силу с 1 января 2021 года) // СПС «КонсультантПлюс».
5. Письмо Роспотребнадзора от 07.08.2009 г. № 01/11347-9-32 «Об осуществлении контроля (надзора) за исполнением законодательства о защите прав потребителей при оказании туристских услуг» // СПС «КонсультантПлюс».
6. Письмо Роспотребнадзора от 31.08.2007 г. № 0100/8935-07-32 «Об особенностях правоприменительной практики, связанной с обеспечением защиты прав потребителей в сфере туристического обслуживания» // СПС «КонсультантПлюс».
7. Управление Роспотребнадзора по Новосибирской области [электронный ресурс]. URL: <http://54.rospotrebnadzor.ru/content>
8. Апелляционное определение Свердловского областного суда от 10.01.2020 г. по делу № 33-828/2020 // СПС «КонсультантПлюс».
9. Апелляционное определение Московского городского суда от 02.10.2018 г. по делу № 33-33747/2018 // СПС «КонсультантПлюс».
10. Апелляционное определение Московского городского суда от 16.03.2018 г. по делу № 33-8450/2018 // СПС «КонсультантПлюс».
11. Апелляционное определение Верховного Суда Республики Башкортостан от 13.02.2014 г. по делу № 33-1971/2014 // СПС «КонсультантПлюс».
12. Решение Нововятского районного суда г. Кирова от 04.04.2019 г. по делу № 2-214/2019 // СПС «КонсультантПлюс».
13. Решение Ленинского районного суда г. Смоленска от 05.09.2018 г. по делу № 2-1853/2018 // СПС «КонсультантПлюс».
14. Решение Тракторозаводского районного суда г. Челябинска от 22.12.2014 г. по делу № 2-3771/2014 // СПС «КонсультантПлюс».
15. Решение Тверского районного суда г. Москвы от 18.12.2013 г. по делу № 2-2827/2013 // СПС «КонсультантПлюс».

Об авторах:

СИРИК Наталия Валериевна – кандидат юридических наук, доцент; доцент кафедры гражданско-правовых дисциплин Смоленского филиала Саратовской государственной юридической академии (Россия, г. Смоленск, ул. Ударников, д. 3); заведующая кафедрой гражданского права и процесса Смоленского филиала Международного юридического института (Россия, г. Смоленск, ул. Октябрьской Революции, д. 9, корп. 1); e-mail: nsirik@yandex.ru

Кусков Алексей Сергеевич – магистр юриспруденции, председатель Саратовской региональной общественной организации «Центр правовой защиты потребителей» (Россия, г. Саратов, ул. Чемодурова, д. 7, оф. 29); e-mail: askuskov@mail.ru

TYPICAL MISTAKES IN THE CONTRACTUAL WORK OF TOURIST ORGANIZATIONS WITH CONSUMERS

N.V. Sirik¹, A.S. Kuskov²

¹Smolensk branch of the Saratov state law academy; Smolensk branch of the International law institute, Smolensk

²Saratov regional public organization «Consumer legal protection center», Saratov

The presented work analyses typical mistakes in the contractual work of tourist organizations, leading to violation of the rights of both tourists and travel agents forced to conclude contracts developed by the tour operator as the strongest side of the contract. It has been concluded that despite the improvement of legislation in the field of tourism, violations of the law are quite common in the practical activities of tourist organizations.

Keywords: *contract on sale of tourist product; consumer; travel agent; tourist; tourist product; tour operator; conditions that infringe on the rights of consumers.*

About authors:

SIRIK Natalia – PhD, assistant professor of civil law disciplines departments, Smolensk branch of the Saratov state law academy (Russia, Smolensk, Udarnikov str., 3); head of the civil law and process department, Smolensk branch of the International law institute (Russia, Smolensk, Oktyabrskoi Revolyutsii str., 9, korp. 1); candidate of jur. Science; e-mail: nsirik@yandex.ru.

KUSKOV Aleksey – master of jur., chairman of the Saratov regional public organization «Consumer legal protection center» (Russia, Saratov, Chemodurova str., 7, of. 29); e-mail: askuskov@mail.ru

Сирик Н. В., Кусков А. С. Типичные ошибки в договорной работе туристских организаций с потребителями // Вестник ТвГУ. Серия: Право. 2020. № 4 (64). С. 75 – 83.