



## СОДЕРЖАНИЕ ТУРИСТИЧЕСКИХ ПРАВООТНОШЕНИЙ

**ЛОМАКИНА Е.А.** - кандидат юридических наук, доцент кафедры правоведения Национального университета кораблестроения имени адмирала Макарова, г. Николаев

*У статті досліджуються проблеми змісту туристичних правовідносин. Авторка аналізує складові даного виду правовідносин: суб'єктів (турагента, туроператора, туриста), їх прав, обов'язків та відповідальності. Крім того, аналізується правова сутність договору надання туристичних послуг. За підсумками аналізу вказаних аспектів туристичних правовідносин внесено пропозиції щодо удосконалення чинного законодавства України з порушеного питання.*

**Ключевые слова:** туризм, туристические услуги, договор предоставления туристических услуг, туристические правоотношения.

Содержание туристических правоотношений очень широкое, поэтому в данной статье будут рассмотрены наиболее распространенные правоотношения: туроператор-турагент-турист, так как есть противоречия в законодательстве и распространены заблуждения по поводу данных правоотношений. Некоторыми аспектами содержания туристических правоотношений ранее занимались Н. Слюсаревский, В.И. Сергеев и некоторые другие практические работники данной сферы. Однако, к сожалению, на научном уровне данную проблему практически не рассматривали.

Поэтому целью данной статьи является анализ содержания туристических правоотношений и перспективы развития законодательства в этой сфере.

Основанием возникновения правоотношений между туроператором, турагентом, туристом является заключение договора.

Отношения туроператор-турагент наиболее четко описал Н.Н.Слюсаревский, указывая на основные заблуждения в отношении восприятия отношений в сфере туризма, которые продуцированы не столько слабым уровнем правовых знаний у участников рынка, сколько низким качеством подзаконных актов туристического регулятора, который в своих предписаниях (Лицензионных условиях осуществления туроператорской и турагентской деятельности), во-первых, «смело» отступает от положений Закона, а, во-вторых, безосновательно вмешивается в сферу частноправовых отношений этих участников, ограничивая тем самым свободу их договора [1, с.12].

Н.Н.Слюсаревский определил распространенные заблуждения в сфере отношений туроператор-турагент:

1. Представление о том, что отношения, складывающиеся между туроператором и турагентом, регулируются нормами об агентском договоре (глава 31 Хозяйственного кодекса Украины) либо являются коммерческим представительством (Гражданский кодекс Украины), что опровергается тем, что нормы кодексов, регулирующие коммерческое представительство (ГК) и агентские отношения в сфере хозяйствования (ХК), с содержащимися в них требованиями к субъектному составу участников не могут применяться к отношениям

туроператор-турагент, поскольку турагент подыскивает контрагентов туроператору среди физических лиц, а не среди субъектов хозяйствования;

2. Представление о том, что отношения, складывающиеся между туроператором и турагентом в связи с участием агента в реализации туристических продуктов оператора, – это отношения представительства, и турагент, заключая с туристом договор о туристическом обслуживании, действует от имени туроператора (п.6.1.3. Лицензионных условий), опровергается положением ч.2 ст.5 Закона Украины «О туризме» (далее – Закон). Автор доказывает противоречие Лицензионных условий Закону, где говорится, что турагенты выполняют посредническую функцию, а не представительскую, и приходит к выводу, что именно договор комиссии (ст.ст.1011-1028 ГК Украины) является той юридической конструкцией, которая создаёт оптимальную модель для взаимодействия посредника (комиссионера) и лица, по поручению которого он действует (комитента), подыскивая последнему покупателям его товаров (услуг, работ) [1, с.12].

Доказательства Н.Н.Слюсаревского являются очень важными для практического применения туристического законодательства, имеющего ряд пробелов.

Основанием для возникновения правоотношений турагент-турист либо туроператор-турист (назовем их «турфирма-турист») является договор о туристическом обслуживании. Также может заключаться договор об экскурсионном обслуживании.

Наиболее распространенным является договор о туристическом обслуживании. Закон содержит основные требования к данному виду договоров в ст.20. Указывается, что данный договор относится к договорам об оказании услуг. Закон указывает существенные условия договора, форму (письменная или электронная).

Кроме того, Закон о туризме устанавливает особенности договора о туристическом обслуживании:

- обязанность туроператора (турагента) уведомить туриста об изменениях обстоятельств не позднее, чем за 3 дня до начала поездки, с целью предоставить возмож-

ность туристу отказаться от исполнения договора без возмещения вреда туроператору (турагенту) либо внести изменения в договор, изменить цену;

- туроператор или турагент могут расторгнуть договор при условии возмещения ущерба заказчику в установленном порядке, кроме случаев, когда присутствует вина туриста;

- турист может отказаться от договора до путешествия, возместив фактические затраты, понесенные фирмой;

- если во время исполнения договора на туристическое обслуживание туроператор не сможет предоставить значительную часть туристического продукта, в отношении которого согласно договора на туристическое обслуживание стороны достигли согласия, туроператор обязан с целью продолжения туристического обслуживания предпринять альтернативные меры без возложения дополнительных затрат на туриста, а в случае необходимости возместить ему разницу между предложенными и предоставленными услугами. В случае невозможности осуществления таких мер или отказа туриста от них туроператор обязан предоставить ему без дополнительной оплаты транспорт для возвращения на место отправления или иное место, на которое согласился турист, а также возместить стоимость не предоставленных туроператором туристических услуг и выплатить компенсацию в определенном договором размере;

- туроператор несет перед туристом ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение условий договора на туристическое обслуживание, кроме случаев, когда: неисполнение или ненадлежащее исполнение условий договора на туристическое обслуживание произошло по вине туриста; неисполнение или ненадлежащее исполнение условий договора на туристическое обслуживание произошло по вине третьих лиц, не связанных с предоставлением услуг, указанных в этом договоре, и ни одна из сторон об их наступлении не знала и не могла знать заранее; неисполнение или ненадлежащее исполнение условий договора на туристическое об-

служивание произошло в результате наступления форс-мажорных обстоятельств или является результатом событий, которые туроператор (турагент) и иные субъекты туристической деятельности, предоставляющие туристические услуги, включенные в туристический продукт, не могли предусмотреть.

В соответствии с международными конвенциями, регламентирующими предоставление туристических услуг, договор на туристическое обслуживание может предусматривать компенсацию в случае причинения вреда туристу неисполнением или ненадлежащим исполнением туристических услуг, включенных в туристический продукт.

Закон содержит положение о том, что права и обязанности, ответственность сторон и иные условия договора между туроператором и турагентом определяются согласно общих положений об агентском договоре, если иное не предусмотрено договором, заключенным между ними, а также настоящим Законом. По мнению Н.Н.Слюсаревского, изложенному выше, данное положение некорректно, с чем можно в полной мере согласиться.

Качество туристических услуг должно соответствовать условиям договора на туристическое обслуживание, порядок и способы защиты нарушенных прав туристов определяется Законом Украины «О защите прав потребителей».

Ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью и имуществу туриста, устанавливается законом, если договором на туристическое обслуживание не предусмотрена большая ответственность туроператора.

Российский адвокат В.И.Сергеев указывает важность подписания грамотного договора как признака, по которому можно определить уровень турфирмы, ее способность учитывать при заключении договора предложения самого туриста, если какие-то положения в нем не устраивают.

Само по себе подписание сторонами надлежащим образом составленного документа о взаимных правах и обязанностях еще не гарантирует качества предлагаемых

услуг. Однако это надежный «свидетель» честных и добросовестных намерений фирмы к равноправному сотрудничеству со своим клиентом и верный «помощник» при урегулировании спорных вопросов во внесудебном порядке. Именно договор отражает истинное лицо фирмы, ее имидж, профессионализм, уважение (или неуважение) к клиенту [2, с.14].

Следует согласиться с В.И.Сергеевым по вопросу целесообразности страхования турфирмы от всякого рода неожиданностей в стабильно работающей страховой компании. На Западе страхование профессиональной ответственности турфирм – дело довольно обычное. Одним из основных признаков, по моему мнению, по которым можно определить уровень турфирмы, является грамотно, полно и равноправно составленный договор об оказании туристических услуг, который фирма предлагает заключить с туристом, и способность турфирмы учитывать при его заключении предложения самого туриста, если какие-то положения в нем его не устраивают.

Существует несколько мнений о природе договора между туристом и турфирмой. Так, А.Герасимова и М.Скапенкер указывают, что турфирма при заключении договора с туристом предоставляет ему не сами услуги, а права (гарантии) на эти услуги, реально осуществляемые другими фирмами, не имеющими прямых договорных отношений с данным туристом. Критика указанных авторов известным юристом Я.Парцием, утверждавшим, что юридическая сущность отношений туриста и турфирмы – это все же отношения по оказанию самих услуг, а не по предоставлению прав (гарантий) на них, на мой взгляд, верна [3, с.35].

Наиболее корректны доводы Н.Н.Слюсаревского, что договор о туристическом обслуживании между турагентом с туристом на основании ст. 20 Закона Украины «О туризме» – это, по сути, договор об оказании информационно-консультационных услуг. А договор туроператора с туристом – это договор купли-продажи турпродукта (туристического ваучера, путёвки). Турагент остаётся обязанным перед

туристом за качество и полноту информационно-консультационных услуг, оказанных им по договору на туристическое обслуживание. В частности, турагент остаётся обязанным перед туристом в отношении:

- оказанных информационных услуг в связи с подбором тура;
- адекватного отображения в заявке на приобретение турпродукта пожеланий туриста, касающихся режима питания, видов размещения в отеле;
- консультаций по оформлению документов, необходимых туристу для поездки;
- перечисления денег за приобретаемый туристом турпродукт.

В случае, если при бронировании (заказе) тура турагент исказит информацию туроператора о характеристиках отеля, чем введёт туриста в заблуждение относительно приобретённого им турпродукта, или не перечислит деньги, полученные от туриста в оплату турпродукта, или не проинформирует о требованиях к выездным/въездным документам, что помешает туристу совершить путешествие, то ответственность за ненадлежащее исполнение обязательств по договору на туробслуживание будет лежать на турагенте. Туроператор отвечает за качество и объём турпродукта, проданного им туристу через турагента по договору купли-продажи, но не за исполнение турагентом обязательств, возникших у него из договора с туристом [1, с.14].

С одной стороны, авторы признают, что суть деятельности туристической фирмы – в передаче прав на услуги, с другой стороны, более веские доводы на стороне тех авторов, которые считают, что суть – в оказании турагентом самих услуг, а туроператором – и в оказании услуг, и в осуществлении продажи туристического продукта туристу.

Возможность заключения туристом договора оказания международных туристических услуг как с туроператором, так и турагентом поставила необходимость разрешения практически значимого вопроса о том, кто должен отвечать перед туристом за качество входящих в туристический продукт услуг, если договор о реализации такого продукта был заключен туристом с турагентом.

На основании положений действующего законодательства и международных актов, определения туроператорской деятельности и объема осуществляемых им функций М.Р.Плиевой можно сделать вывод, что поскольку формированием (составлением) туристического продукта занимается туроператор, а не турагент, именно он является исполнителем по договору, а соответственно, и ответственным перед туристом за качество услуг, входящих в турпродукт. При этом обоснована необходимость законодательного решения в пользу туриста вопроса о рассмотрении турагента, реализующего туристический продукт иностранного туроператора, в качестве туроператора, что обуславливается сложностями, связанными с трансграничными судебными разбирательствами в случае предъявления туристом претензий к иностранному туроператору, а также правовой природой туристического договора, имеющего целью избавить потребителя от необходимости заключать договоры с несколькими контрагентами [4, с.98].

В.И.Сергеев придерживается иного мнения. Ответственность, по его мнению, должна лежать на иностранном туроператоре.

На основании изложенного можно сделать вывод о том, что фактически в Украине существуют туристические правоотношения, существует ряд субъектов этих правоотношений, но законодательно система правоотношений и субъектов этих отношений регламентирована несистематично. Есть необходимость создания отрасли туристического права. Туристический рынок, несмотря на принятие Закона Украины «О туризме», структурирован не полностью. Созданы все предпосылки для более глубокого законодательного регулирования деятельности субъектов туристических правоотношений. Необходимо более интенсивное развитие позитивных консультационных, научных функций органов государственного регулирования, нежели фискальных. Необходимо устранить противоречия в подзаконных актах с Законом, поскольку процесс повышения профессионального уровня в туризме дол-

жен начинаться с законодательного уровня.

Закон указывает на основные договоры в туристической деятельности, распределяет ответственность, однако зачастую возникают заблуждения из-за нечеткого нормативно-правового регулирования.

Необходимо изменить положение о базовом договоре между туроператором и турагентом. Агентский договор может быть основой данных правоотношений только в том случае, если агент распространяет путевки между субъектами хозяйствования. Оптимальной основой для договора между туроператором и турагентом, по нашему мнению, является договор комиссии.

#### Литература

1. Слюсаревский Н. Ложные представления при юридическом оформлении отношений в сфере туризма / Н. Слюсаревский // Юридическая практика.- 2011.- №40. – С. 12.

2. Сергеев В.И. Договор об оказании международных туристских услуг: Теоретические проблемы и практические аспек-

#### SUMMARY

*The article investigates the problems of the essence of tourist legal relations. The author is analyzing the components of the given kind of legal relations: subjects (a travel agent, a travel operator, and a tourist), their rights, obligations and responsibilities. Moreover, the legal nature of the contract of providing travel services is being analyzed. According to the results of the above-mentioned aspects of tourist legal relations the suggestions concerning the improvement of the current legislation of Ukraine connected with this matter have been made.*

ты правоотношений туриста и туристской фирмы в процессе заключения договора / В.И. Сергеев // Право и экономика. – 1998. – №4. – С. 14-19.

3. Парций Я. Правовое регулирование туристско-экскурсионных услуг / Я. Парций // Экономика и жизнь. – 1996. – № 44. – С. 35-38.

4. Плиева М.Р. Ответственность туроператора по договору оказания международных туристских услуг: Дисс...канд. юр. наук. / М.Р. Плиева. – Москва, 2008. – 188с.