Астраханский Государственный Технический Университет

Кафедра ” Гражданско-правововых дисциплины ”

**Ответственность по договору туристического обслуживания.**

Курсовая работа по гражданскому праву

студента 4 курса группы ДЮФ-41

Зачетная книжка № 991195

Резакова М.Р.

Проверил ст. преподаватель

Дубинина Н.А.

Астрахань 2002

План:

Введение

Глава 1. Виды юридической ответственности.

1.1 Административная ответственность.

1.2 Гражданско-правовая ответственность.

1.3 Уголовная ответственность.

Глава 2. Договор туристического обслуживания.

2.1 Договор туристического обслуживания как договор возмездного оказания услуг.

2.2 Договор на реализацию туристических услуг.

2.3 Заключение договора о туристском обслуживании.

Глава 3. Нарушения договора о туристическом обслуживании.

3.1 Нарушения договора туристическим оператором, туристическим агентом.

3.2 Невыполнение туристической фирмой договорных обязательств перед партнерами.

3.3 Нарушения договора со стороны туриста, объединения туристов.

Заключение.

Список нормативных актов.

Список литературы.

Судебная практика.

Введение

Туризм на рубеже тысячелетий стал глубоким социально-экономическим и политическим явлением, значимо влияющим на мировое устройство и политику многих государств и регионов мира. По данным Всемирной туристской организации на долю туризма в 2002 году приходилось около 10,8% мирового валового продукта, до 30% торговли услугами и 9,4% мировых капиталовложений. Число рабочих мест в туристской индустрии составило 192 млн. человек, или 8% от общих показателей занятости в мире. Туристские потоки в мире достигли 657 миллионов прибытий. Важнейшей предпосылкой для ускоренного развития туризма в России является формирование законодательства Российской Федерации, учитывающего самый современный мировой опыт правового регулирования данной сферы, а также традиции отечественного законодательства, регламентирующие сферу внутреннего и социального туризма. Детализация режима правового регулирования услуг в области туризма вызвана необходимостью учета современных тенденций развития правового регулирования данной сферы, как в рамках национальных законодательных актов, так и в контексте его унификации на международном уровне. Одновременно с развитием туризма и законодательства все более актуальной становится проблема ответственности. Мы хотим рассмотреть такой вопрос как “Ответственность по договору туристического обслуживания”.

Принятие в 1996 году Федерального закона "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" и Федеральной целевой программы "Развития туризма в Российской Федерации" создали правовую и организационную базу для начала нового этапа развития туризма в Российской Федерации. Вместе с тем, изменившиеся социально-экономические условия, семилетний опыт функционирования туристического рынка, а также результаты правоприменительной практики вызывают необходимость серьезных изменений в законодательстве.

Объект нашего исследования — ответственность по договору туристического обслуживания — максимально приближен к проблеме ответственности в гражданском праве и рассматривается через призму

гражданского права, а не только через законодательство о туризме , более того, нормам гражданского законодательства отдан приоритет перед нормами туристического законодательства. Так как, несмотря на наличие специального федерального закона и около 40 законов субъектов Российской Федерации, законодательство о туризме как отдельная отрасль законодательства так и не сформировалась. Предметом исследования явилась ответственность по договору туристического обслуживания. Поскольку невозможно охватить все частности и детали ответственность по договору туристического обслуживания, то речь в исследовании пойдет о наиболее важных моментах.

Во-первых, о видах юридической ответственности. Во-вторых, о договоре туристического обслуживания, о его виде и деталях. В-третьих, о нарушение договора о туристическом обслуживании.

Глава 1. Виды юридической ответственности.

1.1 Административная ответственность.

Ответственность по договору туристического обслуживания бывает административной, гражданской и уголовной.Основанием для ее возникновения административной ответственности является административное правонарушение. Элементами административного правонарушения являются: объект, объективная сторона, субъект, субъективная сторона. КоАП РФ указывает, что мера ответственности за административное правонарушение выражается в административном взыскании. Административное взыскание применяется в целях: воспитания лица, совершившего административное правонарушение; предупреждения совершения им новых правонарушений; предупреждение совершения правонарушений другими лицами. Виды административных взысканий. Некоторые из них налагаются за нарушение прав потребителей. Чаще всего это: предупреждение, которое выносится в письменной форме или иными способами; штраф - денежное взыскание, налагаемое за административное правонарушение в случаях и пределах предусмотренных законодательством. КоАП РФ непосредственно затрагивает интересы потребителя и определяет ответственность за административные правонарушения в различных областях в том числе и туристической. В зависимости от совершенного правонарушения назначается и мера административного взыскания. Взыскание за административное правонарушение применяется только к лицу, его совершившему. Только лишь при наличии состава административного правонарушения лицо привлекается к административной ответственности. Взыскание налагается в точном соответствии с законодательством об административных правонарушениях[[1]](#footnote-1).

1.2 Гражданско-правовая ответственность.

Гражданско-правовая ответственность - один из видов юридической ответственности, свойственный такой отрасли права, как гражданское. Поэтому гражданско-правовая ответственность обладает рядом общих черт, характерных для юридической ответственности, в целом как общеправовой категории, так и рядом черт, специфических, дающих представление о ее особенностях в гражданском праве. Говоря об ответственности за нарушение договора о туристическом обслуживании точнее, о гражданско-правововой ответственности хочется сказать о правах потребителя туристических услуг. Гражданское законодательство и Закон РФ "О защите прав потребителей" действуют в комплексе и дополняют друг друга. Основное регулирование отношений между потребителем, продавцом, изготовителем и исполнителем все-таки осуществляется нормами гражданского законодательства. Конституционная норма о гарантиях судебной защиты прав и свобод граждан применительно к гражданскому законодательству конкретизирована положениями ст. 11 ГК РФ, предусматривающими защиту нарушенных или оспоренных гражданских прав судом, в соответствии с нормами о подведомственности.[[2]](#footnote-2) Под гражданско-правовой ответственностью понимаются санкции, связанные с дополнительными обременениями для правонарушителя, являясь для него определенным наказанием за совершенное правонарушение. Ответственность продавца, исполнителя перед потребителем определяется взаимоотношениями сторон, их правами и обязанностями, например договором, квитанцией об оказании услуги, выполненной работе; квитанцией-заказом, транспортная накладная и т. д. Гражданское законодательство предусматривает различные формы ответственности за нарушения, например такие, как возмещение убытков (ст. 15 ГК), уплата неустойки (ст. 330 ГК) и др. Если потребитель понес убытки вследствие недостатков услуги, то они подлежат возмещению сверх неустойки, установленной Законом РФ "О защите прав потребителей". При этом выплата неустойки и убытков не освобождает продавца (изготовителя, исполнителя) от выполнения возложенных на него обязанностей (п.2, 3 ст. 11 Закона РФ "О защите прав потребителей"). Возмещение убытков потребителю обусловлено тем фактом, что они является существенным и распространенным последствием приобретения некачественного товара, выполненной работы или оказанной услуги. Эта форма ответственности имеет общее значение и применяется во всех случаях нарушения прав гражданина, если иное не предусмотрено законом или договором. Возмещение убытков направленно на восстановление имущественных прав потерпевшего за счет имущества правонарушителя. Таким образом, возмещение убытков является компенсационной мерой, которая позволяет возвратить имущественное положение потерпевшего в первоначальное состояние. Убытки могут выражаться в реальном ущербе и в упущенной выгоде. П.2 ст. 15 ГК указывает на то, что реальный ущерб включает в себя расходы, которые лицо, чье право нарушено, произвело или должно будет произвести для восстановления нарушенного права, утрату или повреждение его имущества. Другая часть п. 2 ст. 15 говорит о несостоявшемся увеличении имущества потерпевшего и называется упущенной выгодой, включающей в себя неполученные доходы, которые мог бы получить потерпевший при обычных условиях гражданского оборота. Упущенная выгода должна быть подтверждена документально. В п. 3 и 4 ст. 393 ГК установлены правила, исчисляющие убытки. Учитывая конкретные обстоятельства дела, суд может удовлетворить требования о возмещении убытков, принимая во внимание условия инфляции, цены существующие в день вынесения решения. Указанное правило применяется в том случае, если иное не предусмотрено законом, или иными правовыми актами.

1.3 Уголовная ответственность.

Нормы, предусматривающие ответственность, содержатся и в Уголовном кодексе Российской Федерации. В соответствии со с. 8 УК РФ основанием для возникновения уголовной ответственности является совершение деяния, содержащего все признаки состава преступления. Согласно этому, лицо может быть признано виновным в совершении преступления и нести уголовную ответственность только в том случае, если совершенное им деяние прямо предусмотрено одной из норм Особенной части уголовного законодательства. В сфере туристического оборота нередко можно столкнуться с недобросовестной конкуренцией, с самовольным использованием товарного знака, что влечет нарушение порядка осуществления предпринимательской деятельности на рынке, приносящее вред потребителям товаров и услуг. Другой разновидностью недобросовестной конкуренции является заведомо ложная реклама. Такой вид рекламы может причинить вред деловой репутации участников рынка товаров, работ, услуг и интересам потребителей. В соответствии с Законом РФ "О рекламе" от 14 июня 1995 года под рекламой понимается распространяемая в любой форме, с помощь любых средств информация о физическом или юридическом лице, товарах, идеях и начинаниях (рекламная информация), которая предназначена для неопределенного круга лиц и призвана формировать или поддерживать интерес к этим физическому, юридическому лицу, товарами, идеями и начинаниями и способствовать реализации товаров, идей и начинаний. Ложной рекламной информацией признается информация, с помощью которой рекламодатель вводит в заблуждение потребителя рекламы. Ст. 182 УК РФ вводит ответственность за заведомо ложную рекламу - штраф в размере от 200 до 500 минимальных размеров оплаты труда или в размере заработной платы или иного дохода осужденного за период от 2 до 5 месяцев, либо обязательными работами на срок от ста восьмидесяти до двухсот сорока часов, либо арестом на срок от трех до шести месяцев, либо лишением свободы на срок до двух лет.В УК РФ недавно появилась статья, предусматривающая ответственность за обман потребителей (ст.200 УК РФ).[[3]](#footnote-3) Статья содержит примерный перечень способов обмана потребителей: обмеривание, обвешивание, обсчет, введение в заблуждение относительно потребительских свойств или качества товара (услуги), иной обман - и наказание за обман - штраф в размере от 100 до 200 минимальных размеров оплаты труда или в размере заработной платы или иного дохода осужденного за период от одного до двух месяцев, либо обязательными работами на срок от ста восьмидесяти до двухсот сорока часов, либо исправительными работами на срок от одного года до двух лет. Обязательным признаком обмана потребителей является его совершение в значительном размере, под которым, согласно примечанию к ст. 200 УК РФ, признается обман, причинивший потребителям ущерб в сумме, превышающей одну десятую часть минимального размера оплаты труда. В части 2.ст. 200 УК РФ установлена ответственность за обман потребителей, совершенный лицом, ранее судимым за обман потребителей (п. "а"), группой лиц по предварительному сговору или организованной группой (п. "б"), в крупном размере (п. "в"). Данные лица наказываются лишением свободы на срок до двух лет с лишением права занимать определенные должности или заниматься определенной деятельностью на срок до трех лет.В соответствии с примечанием к ст. 200 УК РФ обманом потребителей в крупном размере признается обман, причинивший потребителям ущерб в сумме не менее одного минимального размера оплаты труда таким образом практически любой обман потребителя туристических услуг будет крупным. Для наступления уголовной ответственности по ст. 238 "Выпуск или продажа товаров, выполнение работ либо оказание услуг, не отвечающих требованиям безопасности" необходимо наличие следующих фактов: неправомерная выдача официального документа, удостоверяющего соответствие товара (работ, услуг) требования безопасности, то есть когда нарушен установленный порядок получения такого документа либо он выдан без необходимой проверки сертифицируемой продукции (работ, услуг); неправомерное использование документов (сертификат соответствия, лицензия на применение знака соответствия) в том случае, когда документ был получен неправомерно, либо когда он был приостановлен или прекращен уполномоченным органом, либо когда были внесены изменения в техническую документацию и в технологический процесс, влияющие на характеристики, проверяемые при сертификации, либо когда сертификат соответствия используется после истечения срока его действия. Для наступления ответственности по ч. 1 ст. 238 УК РФ необходимо, чтобы указанные действия повлекли причинение вреда здоровью - от легкого до тяжелого - хотя бы одного человека. В ч. 2 ст. 238 УК РФ среди квалифицирующих признаков данного деяния указаны совершение его в отношении товаров (работ, услуг), предназначенных для детей в возрасте от шести лет, причинение по неосторожности вреда здоровью двух или более лиц, причинение по неосторожности смерти одному человеку. Деяния, предусмотренные ч. 1 или 2 настоящей статьи, повлекшие по неосторожности смерть двух или более лиц, являются признаком состава рассматриваемого преступления с особо отягчающими обстоятельствами.

Глава 2. Договор туристического обслуживания.

2.1 Договор туристического обслуживания как договор возмездного оказания услуг.

По этому договору возмездного оказания услуг исполнитель обязуется по заданию заказчика оказать услуги (совершить определенные действия или осуществить определенную деятельность), а заказчик обязуется их оплатить. В определении договора возмездного оказания услуг, предусмотренного ГК РФ, раскрывается (путем включения в скобки) смысл словосочетания "оказать услуги". Для этого закон привлекает такие связанные между собой слова, как "совершить определенные действия" или "осуществить определенную деятельность". Подобный прием, видимо, обусловлен необходимостью разъяснить недостаточно ясно выраженную начальную часть текста п.1 данной статьи, в которой вслед за названием договора повторно использованы слова "оказать услуги".[[4]](#footnote-4) Иной более узкий, но также не вполне определенный смысл придает услугам Федеральный закон от 13 октября 1995 г. "О государственном регулировании внешнеторговой деятельности" (СЗ РФ. 1995. N 42. Ст.3923). В нем это понятие представлено лишь как предпринимательская деятельность, направленная на удовлетворение потребностей других лиц, за исключением деятельности, осуществляемой на основе трудовых правоотношений. Характеризуя содержание договора возмездного оказания услуг, некоторые авторы признают главным его признаком отсутствие вещественной формы оказываемых услуг. Между тем столь категорическое утверждение не согласуется с существом ряда отношений, упоминаемых в п.2 ст.779. Так, многие договоры оказания услуг связи заключаются по поводу отправления писем, бандеролей, посылок. Одним из условий договора туристического обслуживания чаще всего является предоставление определенных транспортных средств. Число примеров можно увеличить за счет иных отношений (например, оказание многих видов медицинских услуг). Нормативно-правовая база туризма определяется принятым 24 ноября 1996 г. Федеральным законом "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" (СЗ РФ. 1996. N 49. Ст.5491). Он закрепляет в первую очередь принципы государственной политики, направленной на установление правовых основ единого туристского рынка Российской федерации. Тем не менее, ни во введении, ни по тексту Федерального закона не упоминается Гражданский кодекс РФ, что повлекло за собой наличие в нем ряда нечетких и даже противоречивых положений.[[5]](#footnote-5) Так, в ст.1 в качестве одного из важнейших понятий дается понятие тура как комплекса услуг по размещению, перевозке, питанию туристов, экскурсионных услуг, а также услуг гидов-переводчиков и других услуг, предоставляемых в зависимости от целей путешествия. Вместе с тем в ст.6 к правам туриста отнесены требования возмещения убытков и компенсации морального вреда "в случае невыполнения условий договора розничной купли-продажи туристского продукта (далее - договор) туроператором или турагентом в порядке, установленном законодательством Российской Федерации". Тем самым правовой формой услуг по туристическому обслуживанию в упомянутом Законе признается не что иное, как договор розничной купли-продажи. Но это не только не отвечает сущности последнего и самой туристской деятельности, но и фактически искажает соотношение названных категорий.[[6]](#footnote-6)

2.2 Договор на реализацию туристических услуг.

В соответствии с Федеральным законом от 24 ноября 1996 г. "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" право лица на туристическую поездку возникает и реализуется на основании письменного договора, который должен быть заключен между туристом и туристической фирмой накануне путешествия. В Законе сформулированы права и обязанности туриста. Особенности реализации туристического продукта определены в ст.10 Закона. К существенным условиям названного договора относится: информация о туроператоре или турагенте (продавце), включая данные о лицензии на осуществление туристической деятельности, юридический адрес и банковские реквизиты агента; сведения о туристе (покупателе) в объеме, необходимом для реализации туристического продукта; достоверная информация о программе пребывания и маршруте путешествия, об условиях безопасности туристов, о результатах сертификации туристического продукта.[[7]](#footnote-7) В договоре должны быть указаны: дата и время начала и окончания путешествия, его продолжительность, порядок встречи, проводов и сопровождения туристов, права, обязанности и ответственность сторон, розничная цена тура и порядок оплаты. В договоре необходимо определить порядок и сроки предъявления туристом претензий. Он вправе потребовать от туроператора или турагента оказания ему всех услуг, входящих в тур, независимо от того, кем оказываются эти услуги. Конкретные условия путешествия и цена указываются в туристической путевке, считающейся письменным согласием турфирмы на продажу туристического продукта и неотъемлемой частью договора. Эта путевка выдается туристу оператором или агентом. Стороны вправе потребовать изменения или расторжения договора в связи с существенным изменением обстоятельств, из которых они исходили при заключении договора. К таковым относятся: ухудшение условий путешествия; изменение его сроков; недобор указанного в договоре минимального количества туристов в группе, необходимого для того, чтобы путешествие состоялось; непредвиденный рост транспортных тарифов; введение новых или повышение действующих ставок налогов и сборов; резкое изменение курса национальных валют.[[8]](#footnote-8) Согласно ст.10 Закона, возмещение убытков при расторжении договора осуществляется в соответствии с фактическими затратами стороны. При этом сумма, выплачиваемая в порядке возмещения убытков, не может превышать двукратного размера стоимости тура. Претензия к его "качеству" предъявляется туристом туроператору или турагенту в письменной форме в течение 20 дней с момента окончания действия договора и подлежит удовлетворению в течение 10 дней после получения претензии. Если на письменную претензию о некачественном обслуживании турфирма не отреагировала, турист вправе обратиться с соответствующим иском в суд. Следует иметь в виду, что, если турист откажется от исполнения договора до его реализации по собственной инициативе, он должен компенсировать турфирме ее расходы. Это предусмотрено статьей 782 ГК РФ. В зависимости от сроков расторжения договора размер этой суммы может колебаться от 10 до 100% стоимости тура. Турфирмы, как правило, фиксируют данное условие в договоре. Таким образом, обе стороны должны взвесить свои возможности и лишь после этого ставить подписи под текстом договора о туристическом обслуживании.

2.3 Заключение договора о туристском обслуживании.

В связи с увеличением числа туристических поездок граждан России актуальным становится вопрос о защите интересов туристов, который, прежде всего, связан с заключением договора о туристском обслуживании. В соответствии с Федеральным законом от 4 октября 1996 г. "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" предоставление соответствующих услуг осуществляется на основе договора розничной купли-продажи туристского продукта. Если договор заключен, то покупатель вправе в разумный срок отказаться от заключенного договора, потребовать возврата уплаченной суммы за продукт и возмещения других убытков. Кроме того, покупатель вправе потребовать возмещения вреда, причиненного жизни, здоровью или имуществу вследствие непредставления необходимой и достоверной информации. Письменная информация о туристском продукте признается публичной офертой при наличии трех условий: эта информация должна содержать все существенные условия договора его розничной купли-продажи; она должна быть оформлена как предложение, из которого усматривается воля туроператора (турагента) заключить договор на указанных в предложении условиях; из нее должно следовать желание стороны заключить договор с любым, кто отзовется. По договору розничной купли-продажи туристского продукта туроператор (турагент), осуществляющий предпринимательскую деятельность по продаже этого продукта в розницу, обязуется передать покупателю данный продукт, предназначенный для личного, семейного, домашнего или иного личного использования, не связанного с предпринимательской деятельностью.[[9]](#footnote-9) В соответствии со ст.434 ГК РФ договор может быть заключен в любой форме, предусмотренной для совершения сделок, если законом для данного вида не установлена определенная форма. В соответствии со ст.10 Закона от 4 октября 1996 г. договор розничной купли-продажи туристского продукта должен иметь письменную форму. Он заключается путем составления одного документа, подписанного сторонами, в двух экземплярах, каждый из которых имеет равную юридическую силу. Особенностью формы данного договора розничной купли-продажи является то, что неотъемлемой частью договора является туристская путевка. Письмом Министерства финансов РФ от 10 апреля 1996 г. N 16-00-30-19 была утверждена типовая форма ТУР-1 туристской путевки. Несоблюдение письменной формы договора в соответствии со ст.162 ГК РФ лишает стороны права в случае спора ссылаться в подтверждение договора и его условий на свидетельские показания, но не лишает их права приводить письменные и иные доказательства. В качестве письменного доказательства могут выступать туристская путевка и туристский ваучер. Особенность заключения договора розничной купли-продажи туристского продукта состоит и в необходимости наличия туристской путевки, которая является письменным акцептом на оферту туроператора (турагента). В ней указываются конкретные условия путешествия и розничная цена туристского продукта. Путевка выдается на руки туристу, поэтому до момента ее передачи потребителю договор считается не заключенным.Таким образом, существует целый ряд особенностей заключения договора о туристском обслуживании, учет и соблюдение которых позволяют наиболее полно и правильно защищать интересы потребителя, в качестве которого выступает турист.

Глава 3. Нарушения договора о туристическом обслуживании.

3.1 Нарушения договора туристическим оператором, туристическим агентом.

Специфика туристического бизнеса состоит в том, что к исполнению обязательств по договору на туристическое обслуживание турфирма вынуждена привлекать третьих лиц, оказывающих самостоятельные услуги: авиакомпанию-перевозчика, гидов, экскурсоводов, принимающую сторону (как правило, иностранную фирму), гостиницу, трансфер и проч., в зависимости от тура. В связи с многочисленностью исполнителей на любом из этапов туристической поездки могут возникнуть различные проблемы: задержки вылета, плохое питание в гостинице, невыполнение экскурсионной программы, неполный трансфер. Закон об основах туристической деятельности возлагает на турфирму, продавшую вам путевку, ответственность за весь комплекс услуг, указанных в туре. Судебные перспективы удовлетворения претензий во многом зависят от предъявленных доказательств нарушения прав туриста. Это могут быть письменные подтверждения категории отеля, справки о повторной оплате проживания или экскурсий, фотографии номера, свидетельские показания. Все претензии должны быть изложены на бумаге и в течение 20 дней (не позднее) с момента окончания тура предъявлены турфирме-виновнику. Согласно закону "Об основах туристской деятельности" сумма возмещения убытков не может превышать два размера стоимости турпродукта. Лучше чтобы претензия была предъявлена, что называется, по горячим следам, пока тур еще не закончился (например, отправлена по факсу с места пребывания). Турфирма в соответствии с законом "О защите прав потребителей" должна удовлетворить претензию в течение 10 дней. В противном случае вступают в силу штрафные санкции. При предъявлении претензии особого внимания заслуживает содержание договора на туристическое обслуживание, который вы заключили с турфирмой. Если в нем не отражены условия тура, будет очень трудно отстоять ваши права в суде, так как нет доказательств обязанностей турфирмы. Практика рассмотрения подобных судебных споров свидетельствует о невнимательном отношении туристов к оформлению договорных отношений с турфирмой, что позволяет последним подчас уйти от ответственности при нарушении обязательств.

3.2 Невыполнение туристической фирмой договорных обязательств перед партнерами.

Туристический бизнес всегда связан с определенным риском как для туроператоров, так и для турагентов. Ведь оказание туристских услуг - это всегда длинная цепочка договоров между различными контрагентами: перевозчиками, гостиницами, экскурсионными бюро и другими организациями. И далеко не всегда есть гарантия, что партнер окажется честным или что какие-либо форс-мажорные обстоятельства не помешают выполнить обязательства по договору. Поэтому работникам турфирм очень важно знать правовые аспекты таких ситуаций, чтобы они могли, если понадобится, свести к минимуму риск возможных потерь. Ведь, как известно, гражданское законодательство устанавливает финансовые санкции и ответственность предпринимателя независимо от его вины. Согласно части третьей статьи 401 ГК РФ, предприниматель сможет избежать ответственности за невыполнение (или ненадлежащее выполнение) своих обязательств лишь в том случае, если он докажет, что оно произошло в силу чрезвычайных и непредотвратимых обстоятельств.[[10]](#footnote-10) Такие обстоятельства юристы называют форс-мажорными. К ним относятся всевозможные стихийные явления природы, военные действия, эпидемии, забастовки, а также объявление госорганами карантина, запрещения перевозок, торговли и подобные явления. Однако доказать, что такое обстоятельство действительно было, должен сам предприниматель (ч.2 ст.401 ГК РФ). В качестве доказательства данного факта, как правило, выступает распорядительный акт компетентного государственного органа, подтверждающий наличие форс-мажорных обстоятельств или обусловливающий их появление. Вместе с тем следует отметить, что к форс-мажору не относятся, в частности, нарушение обязанностей со стороны контрагентов, отсутствие на рынке необходимых товаров, услуг, а также нехватка денежных средств. Необходимо иметь в виду, что перечисленные основания для освобождения от ответственности действуют только в том случае, если иное не предусмотрено договором. А чтобы участники сделки имели меньше возможностей для злоупотреблений, гражданским законодательством установлено, что закрепление в договоре устранения или ограничения ответственности за умышленное нарушение обязательства не имеет юридической силы. Кроме того, хотелось бы отметить, что статья 400 ГК РФ запрещает заключать соглашения об ограниченной ответственности по договорам с потребителями туристских услуг - туристами. Таким образом, решая вопрос об освобождении турфирмы от ответственности за неисполнение обязательств, нужно исходить из конкретных условий договоров с каждым контрагентом. Поэтому турфирмы, а особенно туроператоры, должны оговорить каждый спорный момент. Также в договоре необходимо учесть особенности и специфику туристской услуги, приобретаемой у контрагента. И не следует забывать про многие другие аспекты, которые могут повлиять на выполнение взятых на себя обязательств, например, политическую стабильность региона, готовящиеся изменения в законодательстве, местные традиции и обычаи, климат и другие аспекты. Конечно, предусмотреть все возможные проблемы, которые могут возникнуть у турагента или туроператора, довольно трудно. А если нет оснований для освобождения от ответственности, то лицо, которое не выполнило свои обязательства, обязано возместить убытки пострадавшей стороне. Согласно части второй статьи 15 ГК РФ, убытки - это расходы, которые понесло или понесет пострадавшее лицо для того, чтобы восстановить нарушенное право; также это утрата или повреждение его имущества (реальный ущерб) или не полученные им доходы. Возмещение убытков, по сути, является общим правилом для всех видов обязательств. В качестве обеспечения обязательств (возмещения пострадавшему лицу) стороны могут выбрать выплату неустойки, переход прав на размещенный залог, удержание имущества должника, полный переход прав на уплаченный задаток. Также допускаются другие способы, предусмотренные законодательством или непосредственно договором. На практике в сфере туристического бизнеса в качестве обеспечения выполнения обязательств наиболее часто используются неустойка и задаток. Согласно статье 394 ГК РФ, стороны могут самостоятельно определить в договоре взыскание только неустойки либо взыскание неустойки или убытков по выбору пострадавшего.

3.3 Нарушения договора со стороны туриста, объединения туристов.

Всего несколько лет назад вопросы защиты прав потребителей в сфере туризма были одними из самых актуальных. Нарушения прав туристов, к сожалению, не стали чем-то из ряда вон выходящим и в наши дни. Однако по мере того, как совершенствовалось российское законодательство о защите прав потребителей, с туристических рынков стали постепенно исчезать фирмы - "однодневки", а вместе с ними и связанные с подобными фирмами проблемы. Но злободневными стали другие вопросы: как добросовестной турфирме защититься от неправомерных требований ее клиентов, угрожающих огромными исками, обещающих развернуть антирекламу в прессе, угрожающих обратиться в налоговые, лицензирующие и другие государственные органы. Такая проблема существует. Доказательство тому - нередкие в современной деловой прессе материалы о том, как грамотно предъявить свои претензии к турфирме. Среди них встречаются советы, которые туристу, малознакомому с правом, могут сыграть плохую службу, например: если вас не встретили в аэропорту, хотя вы заказывали трансферт, то берите любой понравившийся вам "роллс-ройс" и поезжайте в гостиницу, не забыв взять у водителя счет. Ваш лимузин-сервис потом оплатит туристическая компания. Или, например, в случае, если по приезде вам не понравился отель, смело переезжайте в другой; а если в нем нет оговоренного путевкой полупансиона, завтракайте и ужинайте в ближайшем ресторане. Оставляя за рамками правомерность подобных советов, отметим лишь, что в случае возникновения того или иного спора турфирма попадает в сложную ситуацию.[[11]](#footnote-11) Все дело в том, что в соответствии с действующим законодательством о защите прав потребителей туристические фирмы находятся в менее выгодном процессуальном положении, чем их клиенты. Прежде всего отметим, что пункт 3 статьи 17 Закона РФ от 7 февраля 1992 г. N 2300-1 "О защите прав потребителей" (далее - Закон "О защите прав потребителей") прямо указывает: потребители по искам, связанным с нарушением их прав, а также общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) по искам, предъявляемым в интересах потребителя, и иные группы потребителей освобождаются от уплаты государственной пошлины. А значит, любой человек может без ущерба для себя подать хоть десяток исков. И если суд установит, что предъявленные требования необоснованны, - потребитель ничем не рискует. Вторым негативным для турфирм процессуальным моментом является закрепление в Законе "О защите прав потребителей" так называемой альтернативной подсудности (подсудности по выбору истца). Это значит, что иски к турфирмам предъявляются в суд по месту жительства истца, или по местонахождению ответчика, или по месту причинения вреда. А ведь, как известно, по общему правилу гражданско-правовые требования предъявляются в суд только по местонахождению ответчика. Несомненно, установление альтернативной подсудности направлено на защиту интересов потребителя. Однако для турфирмы, расположенной, к примеру, в Москве, предъявление иска где-нибудь в районном суде г. Астрахани чревато значительными расходами на направление представителя. Еще одним неблагоприятным моментом для турфирм является то, что суд, удовлетворяя законные требования истца, может взыскать с турфирмы штраф в размере цены иска за несоблюдение добровольного порядка удовлетворения требований потребителя (п.6 ст.13 Закона "О защите прав потребителей"). Указанный штраф зачисляется в федеральный бюджет. В том случае, если с заявлением в защиту прав потребителя выступают общественные объединения потребителей, 50 процентов суммы взысканного штрафа перечисляется указанным объединениям. В потребительских исках многие судьи симпатизируют истцу, который откладывал свои "кровные" на отпуск с семьей, а потом пострадал от "произвола фирмачей" (хотя на практике далеко не все пострадавшие страдали так, как это указано в их исковых заявлениях). Наибольшее количество претензий, предъявляемых туристами, связаны с услугами авиакомпаний. Однако необходимо отметить, что претензии к туристической компании по поводу качества перевозки пассажиров и их багажа можно предъявить только в том случае, если стоимость билетов входила в стоимость тура. Иначе все претензии в соответствии с Воздушным кодексом РФ предъявляются непосредственно к авиакомпании. Самый безобидный случай - это когда авиакомпания несет ответственность за утрату, недостачу или повреждение багажа. Здесь нужно доказать, что было предпринято все необходимое, чтобы предотвратить вред (если это вообще можно было сделать).За утрату, недостачу или повреждение (порчу) багажа или груза пассажира авиакомпания несет ответственность в следующих размерах: стоимость багажа, принятого к перевозке с объявлением ценности, возмещается согласно его оценке;- стоимость багажа, принятого к перевозке без объявления ценности, возмещается в размере его стоимости, но не более чем 2 МРОТ за килограмм веса; стоимость багажа, находившегося при пассажире, возмещается в размере его стоимости; а если ее нельзя установить, то в размере не более чем 10 МРОТ. Если авиакомпания не доставляет пассажира (груз или багаж) вовремя, то за каждый час просрочки она должна заплатить не более чем 50 процентов от цены билета. Однако компания может попытаться доказать, что во время полета были какие-либо форс-мажорные обстоятельства.[[12]](#footnote-12) Другую группу претензий составляют претензии, причина которых в том, что самолет не может вылететь, например, из-за поломки. В таких случаях крайними, как правило, всегда оказываются туристические компании. Лучшем выходом из подобной проблемной ситуации является отправка туристической компанией своих клиентов на другом рейсе (в этот или на следующий день) без оплаты дополнительных расходов со стороны туристов. Если задержка рейса повлекла сокращение дней пребывания или иные расходы, то в соответствии с Законом "О защите прав потребителей" турист имеет право требовать: уменьшения цены оказанной услуги; безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги (увеличения дней пребывания или иного возмещения);возмещения понесенных расходов по устранению недостатков оказанной услуги своими силами. На практике это может выразиться, например, в необходимости добираться самостоятельно и за свой счет до места пребывания, хотя трансферт и был предусмотрен договором об оказании туристических услуг. Претензии к туристическим компаниям могут возникнуть и в том случае, когда авиакомпании объединяют свои рейсы (несмотря на то, что такие действия авиакомпаний не противоречат действующему законодательству). Та же ситуация возможна и при замене рейса. Все, что может сделать в такой ситуации туристическая компания - это сообщить пассажирам о замене или объединении рейса. Хотя в принципе это больше проблема авиакомпании. Может случиться и такая ситуация: пассажиры, не попав на самолет из-за отмены вылета, покупают билеты сами, рассчитывая на то, что турфирма компенсирует впоследствии им эти расходы. Как правило, при отмене рейса турфирмы предпринимают действия, направленные на отправку своих клиентов на самолетах других авиакомпаний. А если пассажир купил билет, не дожидаясь официальной реакции турфирмы, в случае если таковая была, то он вряд ли сможет рассчитывать на удовлетворение своих расходов. И еще одна группа претензий - это претензии, возникшие из-за неудовлетворительного размещения или обслуживания в отеле (или ином месте проживания). Чаще всего здесь предъявляются следующие претензии к туристической фирме: неудовлетворительное состояние места проживания (антисанитарные условия, плохое качество предлагаемой пищи, отсутствие соответствующего обслуживания); несоответствие категории отеля условиям договора; удаленность отеля от города или пляжа, отсутствие развлечений. Если место пребывания действительно не соответствует условиям договора по санитарному состоянию или по качеству обслуживания, то следует заменить отель на другой без какой-либо доплаты со стороны туриста. Остальные же претензии туриста не всегда имеют под собой основание. Часто бывает так, что клиенты настаивают на поселении в отеле, размещение в котором не предусмотрено программой пребывания. Если в таком отеле туриста что-то не удовлетворит, то ответственность будет нести он сам. Также туриста следует предупредить, что категория отелей в стране пребывания устанавливается исходя из особенностей той или иной страны. Поэтому отели одной и той же категории могут значительно отличаться не только в различных странах, но и в разных районах одной и той же страны. Все эти нюансы необходимо учитывать при выборе места своего отдыха.

Заключение.

Важнейшей предпосылкой для ускоренного развития туризма в России является формирование законодательства Российской Федерации, учитывающего самый современный мировой опыт правового регулирования данной сферы, а также традиции отечественного законодательства, регламентирующие сферу внутреннего и социального туризма. Детализация режима правового регулирования услуг в области туризма вызвана необходимостью учета современных тенденций развития правового регулирования данной сферы как в рамках национальных законодательных актов, так и в контексте его унификации на международном уровне. Принятие в 1996 году Федерального закона "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" и Федеральной целевой программы "Развития туризма в Российской Федерации" создали правовую и организационную базу для начала нового этапа развития туризма в Российской Федерации. Вместе с тем, изменившиеся социально-экономические условия, семилетний опыт функционирования туристического рынка, а также результаты правоприменительной практики вызывают необходимость серьезных изменений в законодательстве. Так, несмотря на наличие специального федерального закона и около 40 законов субъектов Российской Федерации, законодательство о туризме как отдельная отрасль законодательства так и не сформировалась. Одной из главных причин этого является отсутствие четкого разграничения компетенции Российской Федерации и субъектов Российской Федерации в области туризма. В настоящий момент некоторые региональные законы и правовые акты противоречат федеральному законодательству или же, дублируя его, не вносят ничего нового в сферу правового регулирования. Недостатком действующего закона является также противоречие его Гражданскому кодексу Российской Федерации и Закону "О защите прав потребителей". В частности, отношения в области оказания услуг по туристическому обслуживанию определяются в законе о туристской деятельности как разновидность розничной купли-продажи, а отдельные нормы, содержащиеся в десятой статье закона, ухудшают положения туриста как потребителя по сравнению с нормами Федерального закона "О защите прав потребителей". Следствие этого - отсутствие надлежащей правовой защиты туристов.

Список нормативных актов.

1. Конституция Российской Федерации (принята на всенародном голосовании 12 декабря 1993 г.). "Российская газета" от 25 декабря 1993 года.

2. Гражданский кодекс Российской Федерации (части первая, вторая) (с изм. и доп. от 20 февраля, 12 августа 1996 г., 24 октября 1997 г., 8 июля, 17 декабря 1999 г., 16 апреля, 15 мая, 26 ноября 2001 г.) (с изм. и доп. от 21 марта 2002 г.). СЗ РФ от 5 декабря 1994 г., N 32, ст. 3301. СЗ РФ от 29 января 1996 г. N 5, ст. 410.

3.Уголовный кодекс РФ от 13 июня 1996 г. N 63-ФЗ. СПС Гарант.

4.Федеральный закон от 30 декабря 2001 г. N 195-ФЗ Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях. СПС Гарант.

5. Закон Российской Федерации "О защите прав потребителей" (с изменениями от 17 декабря 1999 г.). СПС “Гарант”.

6. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации". СЗ РФ от 2 декабря 1996 г. N 49, ст. 5491.

7. Федеральный закон от 29 апреля 1999 г. N 80-ФЗ "О физической культуре и спорте в Российской Федерации". СЗ РФ от 3 мая 1999 г., N 18, ст. 2206.

8. Указ Президента РФ от 10 июня 1994 г. N 1183 "О защите потребителей от недобросовестной рекламы".СЗ РФ от 13 июня 1994 г., N 7, ст. 695.

9. Постановление Правительства РФ от 11 февраля 2002 г. N 135 "О лицензировании отдельных видов деятельности". СЗ РФ от 4 марта 2002 г., N 9, ст. 928.

10. Постановление Правительства РФ от 11 февраля 2002 г. N 95 "О лицензировании туроператорской и турагентской деятельности". СЗ РФ от 18 февраля 2002 г., N 7, ст. 695.

11. Постановление Правительства РФ от 24 января 1998 г. N 83 "О специализированных службах по обеспечению безопасности туристов". СЗ РФ от 2 февраля 1998 г., N 5, ст. 621.

12. Приказ Госстандарта РФ от 3 июля 2000 г. N 251 "О принятии и введении в действие Рекомендаций по информационному обеспечению сертифицированных туристских услуг и услуг средств размещения" "Вестник Госстандарта России", N 9, 2000 г.

13. Разъяснение ГКАП РФ по отдельным вопросам применения Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей" в редакции Федерального закона от 9 января 1996 года.

Список литературы.

1. Гражданское право. Часть вторая: Учебник/Под общей ред. А.Г.Калпина.-М.: Юристъ,2001.-542с.

2. Гражданское право. Том 1. Учебник. Издание четвертое переработанное и дополненное./ Под ред. А.П.Сергеева, Ю.К.Толстого.- М.: ПБОЮЛ Л В Рожников 2001.-624с.

3. Постатейный комментарий к части первой Гражданского кодекса Российской Федерации. Издание 4-е, дополненное и переработанное./А.Н Гуев.- М.: ИНФРА М,2000. -795с.

4. Постатейный комментарий к части второй Гражданского кодекса Российской Федерации. Издание 4-е, дополненное и переработанное./А.Н Гуев.- М.: ИНФРА М,2000. -832с

5. #M12291 841501998Гражданское право#S в 2-х томах. Учебник. М., БЕК, 1993.

6. Курс лекций по гражданскому праву. - М.: Пальма,2002. 564 с.

7. Курс лекций. Защита прав потребителей. Мотехина М.В - М.: Пальма, 2002. 150 с.

8. Пояснительная записка к проекту Федерального закона "О туризме".- М.: "Новости туристического законодательства."

9. Туризм в России: проблемы становления развития. А.А. Алексеев.- М.: "Новости туристического законодательства."

10. Закон о туризме — краеугольный камень государственной политики России в сфере туризма. Н.Н. Губенко. - М.: "Новости туристического законодательства."

11. О практической реализации Соглашения между Правительствами РФ и КНР о безвизовых групповых туристических поездках Дмитрий Зубрицкий, .: DBLP: Декабрь, 1999 г.

12. Знание законов освобождает от проблем. Георгий Мохов. www.travelexpert.ru.

13. Не оставляйте ваши права без защиты. Александра Криничная. - М.: Пальма.2001.

14. Туризм: организация и учет. Людмила Грибова. СПС Гарант.

15. Учет туристических ваучеров. Римма Грачева. СПС Гарант.

16. Претензии туристов к качеству поездки. О.А. Агеева. "Главбух", Отраслевое приложение "Учет в туристической деятельности", N 2, II квартал 2001 г.

17. Неправомерные претензии туристов. Д.П. Звоненко, Б.М. Чистяков, Отраслевое приложение к журналу "Главбух", N 1, I квартал 2001 г.

18. Невыполнение турфирмой договорных обязательств перед партнерами. Л.В. Злобина. С.О. Лозовская. Отраслевое приложение к журналу "Главбух", N 4, 2000 г.

19. Договор о туристском обслуживании. Е.Комкова. - М.: Пальма. 2002.

20. Договор возмездного оказания услуг. А.Кабалкин. СПС Гарант.

21. Договор на реализацию туристических услуг. И.В. Гранкин. "Гражданин и право", N 5, май 2001 г.

22. Страхование туристов А.C. Петрова. "Главбух", Отраслевое приложение "Учет в туристической деятельности", N 1, I квартал 2002 г.

23. Если турист вернул путевку. А.Л. Чеботарева. "Главбух", Отраслевое приложение "Учет в туристической деятельности", N 1, I квартал 2002 г.

24. Что должна сделать турфирма, чтобы путешествие было безопасным. Н.Г. Хуртина. "Главбух", Отраслевое приложение "Учет в туристической деятельности", N 1, I квартал 2002 г.

Судебная практика.

1. Постановление Федерального арбитражного суда Восточно-Сибирского округа от 25 февраля 2000 года NА33-9496/99-C3(а)-Ф02-181/2000-С1. Услуги по приобретению билетов, бронированию проживания, страхованию и визовому обслуживанию не могут быть расценены как туристический продукт, следовательно, по данным услугам применение льготы по налогу на добавленную стоимость не допускается

2. Постановление Федерального арбитражного суда Восточно-Сибирского округа от 25 февраля 2000 года NА33-9496/99-C3(а)-Ф02-181/2000-С1.

3. Обзор судебной практики за 2001 г. по делам о защите прав потребителей. - М.: Пальма, 2001.

1. Курс лекций. Защита прав потребителей. Мотехина М.В - М.: Пальма, 2002. 150 с. [↑](#footnote-ref-1)
2. Курс лекций по гражданскому праву. - М.: Пальма,2002. 564 с. [↑](#footnote-ref-2)
3. Уголовный кодекс РФ от 13 июня 1996 г. N 63-ФЗ. СПС Гарант. [↑](#footnote-ref-3)
4. Договор возмездного оказания услуг. А.Кабалкин. СПС Гарант. [↑](#footnote-ref-4)
5. Договор возмездного оказания услуг. А.Кабалкин. СПС Гарант. [↑](#footnote-ref-5)
6. Закон о туризме — краеугольный камень государственной политики России в сфере туризма. Н.Н. Губенко. - М.: "Новости туристического законодательства." [↑](#footnote-ref-6)
7. Договор на реализацию туристических услуг. И.В. Гранкин. "Гражданин и право", N 5, май 2001 г. [↑](#footnote-ref-7)
8. Не оставляйте ваши права без защиты. Александра Криничная. - М.: Пальма.2001. [↑](#footnote-ref-8)
9. Договор о туристском обслуживании. Е.Комкова. - М.: Пальма. 2002. [↑](#footnote-ref-9)
10. Невыполнение турфирмой договорных обязательств перед партнерами. Л.В. Злобина. С.О. Лозовская. Отраслевое приложение к журналу "Главбух", N 4, 2000 г. [↑](#footnote-ref-10)
11. Неправомерные претензии туристов. Д.П. Звоненко, Б.М. Чистяков, Отраслевое приложение к журналу "Главбух", N 1, I квартал 2001 г. [↑](#footnote-ref-11)
12. Неправомерные претензии туристов. Д.П. Звоненко, Б.М. Чистяков, Отраслевое приложение к журналу "Главбух", N 1, I квартал 2001 г. [↑](#footnote-ref-12)