

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«САМАРСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ АКАДЕМИКА С.П. КОРОЛЕВА»
(САМАРСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ)

ПРАВОВЫЕ ОСНОВЫ ВНУТРИГОСУДАРСТВЕННОГО И МЕЖДУНАРОДНОГО ТУРИЗМА

Рекомендовано редакционно-издательским советом федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования «Самарский национальный исследовательский университет имени академика С.П. Королева» в качестве методических рекомендаций для обучающихся Самарского университета по основной образовательной программе высшего образования по направлению подготовки 40.03.01 Юриспруденция

Составители: *Е.Н.Губина, И.В.Очкасова*

САМАРА

Издательство Самарского университета

2022

УДК 342
ББК 67.401

Составители: *Е.Н. Губина, И.В. Очкасова*

Рецензент: *канд. юрид. наук, профессор В.В. Полянский*

Правовые основы внутригосударственного и международного туризма: методические рекомендации / Е.Н. Губина, И.В. Очкасова. – Самара: Издательство Самарского университета, 2022. – 52 с.

Методические рекомендации разработаны в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования – государственными требованиями к обязательному минимуму содержания основной образовательной программы по блоку общепрофессиональных дисциплин (вариативный курс).

Рекомендуется для обучающихся очной и очно-заочной форм обучения по направлению подготовки 40.03.01 «Юриспруденция»), профиль: международное право.

УДК 342
ББК 67.401

© Самарский университет, 2022

СОДЕРЖАНИЕ

ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ, ЕЕ МЕСТО В УЧЕБНОМ ПРОЦЕССЕ, ТРЕБОВАНИЯ К УРОВНЮ ОСВОЕНИЯ И СОДЕРЖАНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	4
ТЕМАТИЧЕСКОЕ СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.....	8
ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРАКТИЧЕСКИХ И СЕМИНАРСКИХ ЗАНЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ.....	11
ОБРАЗЦЫ ПРЕТЕНЗИЙ.....	28
ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАДАНИЯ (ЗАДАЧИ ПО КУРСУ).....	34
РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ ПОДГОТОВКИ ПРЕЗЕНТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ.....	43
ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ ДЛЯ ПОДГОТОВКИ К ЗАЧЕТУ.....	44
СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМЫХ К ИЗУЧЕНИЮ ИСТОЧНИКОВ ПО КУРСУ.....	45

**ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ, ЕЕ МЕСТО В УЧЕБНОМ
ПРОЦЕССЕ, ТРЕБОВАНИЯ К УРОВНЮ ОСВОЕНИЯ И
СОДЕРЖАНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

«Лучшее познание мира – это путешествие!»

*«Только о двух вещах мы будем жалеть
на смертном одре – что мало любили и
мало путешествовали»*

Марк Твен

Учебная дисциплина «Правовые основы внутригосударственного и международного туризма» входит в образовательную профессиональную программу подготовки студентов по специальности «юриспруденция», обучающихся по очной и очно-заочной формам и является вариативным (профильным) курсом.

Программа данного курса имеет своей целью формирование у студентов базовых знаний в области правового регулирования туристической деятельности, как внутри государства, так и за рубежом, а также ведет к развитию юридического мышления и навыков аргументации.

В курсе дисциплины студент знакомится с правовыми и административными механизмами поддержки и развития внутреннего туризма, а также организационно-правовым обеспечением туризма в РФ и организацией международных путешествий.

Студенты изучают международные договоры и контракты в области туризма, а также претензионный, судебный порядок в случае нарушения условий договора в области туризма.

Изучение данного курса позволит студентам в последующем более успешно овладеть знаниями в области юриспруденции.

Данные методические рекомендации стали победителем в номинациях: «Методическая разработка с практической новизной»

(Диплом II степени) и «Методическая разработка с апробацией» (Диплом III степени) Международного конкурса методических разработок учителей, педагогов, сотрудников образовательных учреждений, проводимого 25 октября 2021 г. по инициативе проекта Interclover.ru, г. Нижний Новгород

В процессе освоения учебной программы **студент должен:**

Иметь представление:

- о роли дисциплины «Правовые основы внутригосударственного и международного туризма» в системе юридических наук;
- о порядке применения и толкования законов и других нормативно-правовых актов в сфере туристического бизнеса.

Знать:

- механизм и средства правового регулирования, реализации права;
- международные договоры, положения Конституции РФ, Федеральные законы, постановления в области туризма;
- роль государства и права в политической системе общества, в общественной жизни;
- особенности правового положения граждан;

Уметь:

- оперировать юридическими понятиями и категориями;
- анализировать, толковать и правильно применять правовые нормы;
- давать квалифицированные юридические заключения и консультации;
- правильно составлять и оформлять юридические документы;

Владеть:

- терминологией и основными понятиями, используемыми в туристском законодательстве;

- методами сбора нормативной и фактической информации, имеющей значение для реализации норм в соответствующих сферах профессиональной деятельности, а также методами анализа практической деятельности;

- навыками осуществления профессиональной деятельности.

Процесс изучения дисциплины «Правовые основы внутригосударственного и международного туризма» направлен также на формирование компетенций в соответствии с ФГОС ВПО по данному направлению.

Квалификационные требования к изучению дисциплины «Правовые основы внутригосударственного и международного туризма»

Квалификационные требования, предъявляемые к студенту, определяют степень усвоения, им изученного материала.

По данной дисциплине предусмотрена зачетная форма в балльно-рейтинговой системе. Максимальная сумма баллов набирается студентом по дисциплине «Правовые основы внутригосударственного и международного туризма», закрываемой семестровой (итоговой) аттестацией равна **90 баллов**.

На основе набранных баллов успеваемость студента в семестре определяется по шкале – «ЗАЧТЕНО» и «НЕ ЗАЧТЕНО».

Распределение баллов, составляющих оценку работы студента по изучению дисциплины:

1. Посещение занятий (1 балл за одно занятие);
2. Выступление на семинарском (практическом) занятии: одно выступление – 1 балл;
3. Выполнение заданий по дисциплине в течение семестра – до 20 баллов;

Написание эссе – до 8 баллов;

Составление глоссария – до 8 баллов;

Решение практических задач по курсу – 2 балла за правильное решение каждой задачи.

4. Выполнение дополнительных практико-ориентированных заданий до 40 баллов:

Исследовательский проект с презентацией – до 20 баллов;

Участие в студенческой научной конференции – до 10 баллов;

Реферат – до 10 баллов.

5. Ответ на зачете – до 10 баллов.

Итого в процессе изучения дисциплины студент должен набрать **90 баллов**.

ТЕМАТИЧЕСКОЕ СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Тема 1. Международный туризм: состояние и перспективы развития

Вводная лекция. Цели и задачи курса, его место в системе юридических наук. Международный туризм: состояние и перспективы развития. Роль туризма в мировой экономике. Международный туризм: понятие, классификация.

Тема 2. Организация международного туристского бизнеса

Международная торговля туристическими услугами: содержание, виды туристических услуг. Виды договоров в предоставлении туристических услуг (агентские соглашения, договор франшизы (франчайзинга). Организационные формы международного туризма (туристические агентства, туроператорские фирмы, туристические корпорации и др.).

Тема 3. Роль международных организаций в развитии международного туризма

ООН и ее специализированные учреждения: ВТО (ГАТТ); ЮНВТО; ИКАО и др. и их роль в развитии мирового туристического бизнеса. Неправительственные международные организации (ИАТА; ПАТА; ХОТРЕК; БИТС и др.) и их роль в развитии мирового туризма.

Международно-правовые акты, регламентирующие международный туризм: Манильская декларация о туризме 1980 г.; Хартия по туризму и Кодекс поведения туриста (1985 г.); Глобальный этический кодекс туризма (1999 г.) и др.

Перспективы развития международного туризма.

Тема 4. Российская Федерация и развитие международного и национального туризма

Развитие внутригосударственного туризма в Российской Федерации. Концепция развития туризма в РФ.

Порядок выезда и въезда в РФ (ФЗ РФ «О порядке выезда и въезда в РФ» 1996 г. с послед. измен.). Заграничный паспорт и другие необходимые документы для осуществления выезда за рубеж. Документы на несовершеннолетних детей при выезде за рубеж.

Виза: понятие, виды, способы получения. Безвизовый режим пересечения границы.

Перевозка пассажиров. Виды транспорта: авиа, ж/д, море и др. Перевозочные документы. Чартерные и регулярные рейсы. Багаж. Перевозка животных (путешествие с животными).

Памятка туристу: цель и ее значение. Обращения в консульские учреждения, визовые центры.

Страхование и виды страхования (А; В; С; D).

Таможенный и пограничный контроль. Декларирование товаров, валюты и др. Особые правила заполнения таможенных документов туристами.

Тема 5. Законодательство в сфере туристского бизнеса: правовое регулирование

Понятия, закрепленные в нормативно-правовых актах о туристском бизнесе и их правовое значение. Основы государственного регулирования туристского бизнеса. Лицензирование (до 2007г.) и стандартизация в туристском бизнесе. Сертификация услуг и страхование в туристском бизнесе.

Правовое регулирование оказания основных услуг и вопросов безопасности в туристской сфере.

Тема 6. Обязательственное право в сфере туристского бизнеса

Понятие обязательственного права. Понятие и содержание обязательств. Основания их возникновения. Понятие исполнения обязательств. Способы обеспечения исполнения обязательств. Убытки и неустойка. Ответственность за неисполнение обязательств. Понятие и основания прекращения обязательств.

Тема 7. Правовые формы оказания услуг и общая характеристика защиты прав потребителей в туристском бизнесе

Сущность и значение договора в сфере оказания услуг. Виды договоров. Понятие, значение и условия договора купли-продажи туристического продукта.

Анализ законодательства о защите прав потребителей. Способы защиты прав потребителей. Основные права потребителей при заключении договора на оказание услуг. Право потребителей на качество и безопасность услуг. Реклама туристских услуг.

Защита нарушенных прав в административном и судебном порядке. Претензионный (досудебный) порядок разрешения споров.

Правовое регулирование международного сотрудничества в сфере туристского бизнеса.

Тема 8. Ответственность за правонарушения в сфере туристского бизнеса

Административная ответственность. Гражданско-правовая ответственность. Налоговая ответственность. Уголовная ответственность за преступления в сфере экономической деятельности.

ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРАКТИЧЕСКИХ И СЕМИНАРСКИХ ЗАНЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Тема 1. Международный туризм: состояние и перспективы развития

1. Международный туризм: состояние и перспективы развития в настоящее время;
2. Роль туризма в мировой экономике;
3. Международный туризм: понятие, классификация;
4. Роль международных организаций в развитии международного туризма.
5. Всемирная туристская организация (UN WTO) и ее роль в развитии международного туризма.

Рекомендации: конспект материала по всем пунктам данной темы.

Тема 2. Правовое регулирование международного туризма

1. Проанализировать и дать краткую характеристику следующим международным договорам:
 - а) Манильская декларация о туризме (1980 г.);
 - б) Гаагская декларация по туризму (1989 г.);
 - в) Глобальный этический кодекс туризма (1999 г.);
 - г) Хартия по туризму и Кодекс поведения туриста (1985 г.);
 - д) Осацкая декларация по туризму (1994 г.) и Осацкая декларация тысячелетия (2001 г.);
 - е) Международные гостиничные правила (1981 г. Катманду, Непал).
2. Изучить на примере **«Франкфуртской таблицы штрафов»** – конкретные величины компенсации за причинение неудобства клиентам, применяемые на практике в ФРГ при туристском

обслуживании. Есть ли подобная практика в сфере туристского обслуживания в других государствах. Приведите примеры.

3. Написать небольшое *ЭССЕ* (для справки: эссе – это своего рода сочинение, небольшое (по объему) размера, изложенное в свободной форме, размышления на заданную тему).

Тема ЭССЕ: *«Положительные и отрицательные факторы, влияющие на развитие международного туризма» (с учетом сложившейся ситуации в наши дни, например, связанной с локальными конфликтами, распространением коронавируса и т.п.).*

Тема 3. Визовый режим

1. Виза: понятие, виды и способы получения. Безвизовый режим пересечения границы (ФЗ РФ «О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию» 1996 г. с послед. измен.);

2. Составьте список стран для российских граждан – с визовым режимом и с безвизовым режимом;

3. Шенгенская виза (Шенгенские соглашения, государства-участники). Порядок получения шенгенской визы для российских граждан.

Тема 4. Что нужно знать российскому туристу, выезжающему за рубеж

1. Памятка туристу: цель и ее значение;

2. Роль дипломатических и консульских учреждений (представительств) в защите граждан РФ на территории зарубежных государств (См. нормы Венской конвенции о дипломатических сношениях 1963 г. и Консульский устав РФ 2010 г.).

Тема 5. Организация международного и внутригосударственного туризма

1. Туристические услуги: содержание, виды туристических услуг;

2. Виды договоров о предоставлении туристических услуг (агентские соглашения, договор франшизы (франчайзинга), договор купли–продажи и пр.);

3. Организационные формы в области туризма (туристические агентства, туроператорские фирмы, туристические корпорации).

Рекомендация: п.3 можно изобразить в виде схемы.

Тема 6. Защита прав потребителей в туристском бизнесе

1. Проведите анализ законодательства о защите прав потребителей в сфере туризма;

2. Назовите способы защиты прав потребителей.

3. Претензионный (досудебный) порядок разрешения споров.

Составьте *ОБРАЗЕЦ* претензии от своего имени к туроператору (турагентству) о возврате денежных средств, например, за отмену тура; за некачественное предоставление туристических услуг; о возмещении денежных средств в связи с эпидемией и т.п.

Необходимо составить данный образец претензии – аргументировано, ссылаясь на нормы закона (например, статьи из закона «О защите прав потребителей»), на соответствующие распоряжения, подзаконные акты государственных органов, обязательно обосновав в Претензии свое нарушенное право и указав сроки для получения ответа или принятия решения соответствующей организацией (в Вашем случае – кто нарушил Ваши права).

ПОМНИТЕ, ЧТО ПРЕТЕНЗИЯ – ЭТО АКТ, ПРЕДШЕСТВУЮЩИЙ СУДЕБНОМУ ИСКУ!!!

Претензионный порядок урегулирования споров с участием потребителей закрепляется в ограниченном количестве нормативно-правовых актов и по общему правилу не является обязательным. Отдельные нормы о претензионном порядке и последствиях его несоблюдения представлены в Гражданском кодексе РФ и Гражданском процессуальном кодексе РФ. Право потребителя на досудебное урегулирование споров путем подачи претензии (заявления требования) закреплено в ряде норм Закона РФ «О защите прав потребителей».

Претензионный порядок разрешения споров с потребителями туристских услуг устанавливается в ст. 10 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (далее – Закон о туризме), а также отличается наибольшей степенью сформированности в транспортном законодательстве, которое достаточно часто применяется к правоотношениям туристских организаций и туристов, в Федеральном законе «Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации» (далее – УЖТ РФ), Воздушном кодексе РФ (далее – ВК РФ), Кодексе внутреннего водного транспорта РФ (далее – КВВТ РФ) и др.

Можно выделить следующие признаки претензионного (досудебного) порядка:

1) устанавливается действующими нормативно-правовыми актами или соглашением сторон и по общему правилу не является обязательным применительно к правоотношениям с участием потребителей;

2) является неюрисдикционной внесудебной и/или досудебной стадией урегулирования спора между двумя сторонами материально-правовых отношений, в случае обязательности которой и при недостижении примирения у лица, права которого нарушены, возникает право на обращение в суд с иском;

3) запускается только при наличии нарушения прав одного лица другим лицом и включает в себя совокупность из трех процедур: а) направление претензии лицом, права которого нарушены другой стороной; б) получение претензии с предоставлением или без предоставления ответа на нее; в) урегулирование спора (в случае добровольного удовлетворения требований) или обращение в суд с требованиями, которые содержались в претензии.

Институт досудебного (претензионного) урегулирования споров с участием потребителей призван выполнять следующие основные функции:

- претензионный порядок является средством для урегулирования спора между потребителем и предпринимателем в мирном порядке, без привлечения для его разрешения судебных и административных органов;

- подача претензии фиксирует факт наличия и существование спора и при рассмотрении дела судом позволяет определить момент, с которого подлежат взысканию неустойка и штраф за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя в установленные законом сроки;

- претензионный порядок – благо не только для потребителя, но и для предпринимателя, так как позволяет ему быть в курсе возникшего конфликта и дает возможность разрешить его в досудебном порядке;

- претензионный порядок позволяет минимизировать затраты времени и финансовые расходы сторон, снизить нагрузку на судебные органы.

На основе анализа действующего законодательства можно определить общие правила применения досудебного (претензионного) порядка:

1. Претензионный порядок закрепляется в ограниченном количестве нормативно-правовых актов и по общему правилу не является обязательным.

2. Специальные нормативно-правовые акты, устанавливающие претензионный порядок, являются приоритетными по отношению к общим актам, но не должны вступать с ними в противоречие. Исключением из правила являются Гражданский процессуальный кодекс РФ (далее – ГПК РФ) и Арбитражный процессуальный кодекс РФ, определяющие обязательность соблюдения досудебного претензионного порядка по тем или иным категориям споров.

3. Законодательно закреплен ряд предъявляемых к претензионному порядку требований: предъявление претензии надлежащим лицом и надлежащему лицу; соблюдение срока предъявления претензии; оформление претензии по установленным правилам; содержание претензии должно выражать сущность предъявляемого требования; приложение к претензии необходимых документов; соблюдение срока и порядка дачи ответа на претензию; заявитель претензии вправе предъявлять иск только после истечения срока на рассмотрение претензии либо после получения ответа об отказе в удовлетворении требований.

4. Претензионный порядок подразумевает исключительное соблюдение простой письменной формы, то есть претензия всегда подается в виде печатного или электронного документа через определенные каналы связи.

5. Установленный специальными нормативно-правовыми актами срок рассмотрения претензии по общему правилу является пресекательным, то есть отсутствие ответа на претензию в установленный срок синонимизируется с отказом потребителю в удовлетворении его требований.

Следует отметить, что обязательный претензионный порядок разрешения конфликтов и споров с потребителями туристских услуг предполагается ст. 10 Закона о туризме и ст.124 ВК РФ и др.

Например, К. обратилась с иском к туроператору о расторжении договора, взыскании денежных средств. Представитель туроператора возражал против заявленных требований, мотивируя это тем, что К. не обращалась к нему до суда с претензией. Суд, отклоняя доводы туроператора, указал, что претензии к качеству туристского продукта предъявляются туристом в письменной форме в течение двадцати дней со дня окончания действия договора и подлежат рассмотрению в течение десяти дней со дня получения претензии (абз.7 ст.10 Закона о туризме). Из смысла абз. 7 данной нормы следует, что в ней установлены форма и сроки предъявления претензии к качеству туристского продукта, а также сроки рассмотрения полученной претензии, но отсутствуют указания на обязательный досудебный порядок урегулирования спора (решение Фрунзенского районного суда г. Саратова от 21.12.2017 г. по делу № 2-2632/2017).

Многие туроператоры в договоры о реализации турпродукта включают условие об обязательности соблюдения претензионного порядка во всех случаях - и в случае одностороннего отказа от договора по инициативе туриста, и в случае претензий к качеству туристского продукта. Более того, в договорах с туристами содержатся указания на обязательность соблюдения требований к претензии, установленных туроператором, а также форм и способов ее подачи.

Согласно ст. 16 Закона РФ «О защите прав потребителей» подобные условия ущемляют права потребителей, что образует состав административного правонарушения. Это обосновывается тем, что действующим законодательством обязательный претензионный порядок предусмотрен только при возникновении у туриста

претензий к качеству туристского продукта и входящих в него услуг. Во всех иных случаях претензионный порядок не является обязательным. К примеру, при одностороннем отказе от исполнения договора или при заявлении в суд исков о признании такого договора недействительным или незаключенным претензию исполнителю услуг (туроператору или турагенту) подавать не нужно.

В случае претензионного порядка разрешения споров клиент (кредитор) на основании закона либо договора должен предъявить туроператору (должнику) требование о реализации возложенной на него обязанности, а туроператор – предоставить ответ на это требование в определенный срок. Требование формируется в виде *претензии*, т.е. письменного документа, составленного на основании федерального закона, закрепляющего претензионный порядок разрешения этой категории споров, а в иных ситуациях – в произвольной форме на основании условий договора и (или) юридических обычаев. В документе могут быть требования по поводу корректировки либо расторжения договора. Выполнения предусмотренных им ключевых обязательств должника, а также требования о возмещении ущерба, выплате неустойки, процентов за использование чужих денежных средств, использовании прочих мер гражданско-правовой ответственности. При абсолютном либо частичном отказе туроператора (должника) от удовлетворения претензии либо неполучении от него ответа в определенный срок клиент (кредитор) имеет право предъявить иск в суд.

Отдельными нормативно-правовыми актами устанавливаются жесткие требования в части формы и способов отправки претензии. Закон РФ «О защите прав потребителей» каких-либо требований к форме и способу подачи претензии не устанавливает. Однако письменная форма обращения потребителей прямо предусмотрена ст.10 Закона о туризме.

На практике очень часто возникают проблемы, связанные с подачей потребителями претензий не непосредственно исполнителям услуг, а их агентам или по месту нахождения филиалов и представительств организации. Так, например, стала традиционной практика подачи претензий турагентам, так как туроператоры в большинстве случаев находятся только в крупных городах – Москве и Санкт-Петербурге. В таких случаях необходимо в реквизитной части претензии обязательно указывать, что претензия подается принципалу через его агента или путем принесения в филиал или представительство.

Такая практика вполне отвечает правовым нормам и обычаям делового оборота. Потребитель вправе предъявить претензию не только своему контрагенту по договору, но и иным лицам, поименованным в Законе РФ «О защите прав потребителей» (изготовителю, исполнителю, уполномоченной организации, импортеру), то есть круг субъектов претензионных правоотношений зачастую не совпадает с кругом субъектов договорных правоотношений с участием потребителей. Особенно это характерно для договоров о реализации туристского продукта, договоров перевозки, страхования, предоставления коммунальных и иных услуг.

Этому необходимо придавать важное значение по следующим причинам: а) если претензию, полученную от туриста, в течение десяти дней турагент не передаст по назначению туроператору, то не выполнит свою "информационную функцию" и понесет ответственность в виде неустойки за каждый день просрочки; б) нельзя удерживать денежные средства, переведенные туроператором в адрес туриста в качестве возврата, так как после истечения тех же десяти дней также наступят санкции в виде неустойки за каждый день просрочки от удерживаемой суммы; в) отказывая в принятии претензии, адресованной туроператору, турагент может также понести гражданско-правовую ответственность, так как в су-

дебной практике уже сложилась единообразная позиция по вопросу обязанности турагента принять претензию, адресованную туроператору.

Туристские организации зачастую в нарушение норм законодательства предъявляют завышенные требования к претензиям туристов. В частности, туроператоры и турагенты не должны требовать от туристов: а) обосновывать свой отказ определенными причинами, так как турист не лишен права отказываться от договора без объяснения причин; б) прикладывать к претензии все документы, наличие которых не предписано законом или договором; в) мотивировать свои требования ссылками на действующие нормативно-правовые акты; г) оформлять претензии на бланке туроператора или турагента; д) указывать банковские или иные реквизиты для перевода денежных средств.

Туроператоры и турагенты могут дать ответ на претензию в простой письменной форме. Такой ответ является их правом, а не обязанностью и с согласия потребителя может даваться в любой из следующих форм: а) электронной почтой; б) интернет-мессенджерами; в) обычной и курьерской почтой; г) путем вручения в руки туристу или его представителям. Во всех указанных случаях обязательным является соблюдение двух условий: установление принадлежности канала связи непосредственно потребителю; установление факта доставки ответа на претензию туристу (в первую очередь путем подтверждения получения им ответа). В иных случаях соблюдение досудебного претензионного порядка со стороны организации не будет считаться установленным.

Предпочтительными способами подачи претензии являются: а) непосредственное вручение претензии предпринимателю или надлежащим образом уполномоченному им лицу с обязательной отметкой о вручении (подпись лица, получившего претензию, печать организации); б) отправление претензии по почте или с

использованием курьерских служб с обязательным оформлением описи вложения в почтовое отправление и уведомления о его вручении.

На обязательность оформления описи вложения следует обратить особое внимание, так как в практике имеется пример, когда туроператор, выступавший в суде в качестве ответчика, сделал заявление о несоблюдении претензионного порядка, указав на то, что ему от потребителя по почте пришел конверт, в котором была поздравительная открытка с 8 марта, и никакой претензии в конверте не оказалось. Опись вложения в почтовое отправление потребителем не оформлялась, подтвердить отправку претензии он не смог. Суд в результате оставил исковое заявление потребителя без рассмотрения в силу несоблюдения обязательного досудебного претензионного порядка.

Претензия может быть отправлена на юридический адрес, фактический адрес, адрес местонахождения филиала или представительства, иной адрес фактического места нахождения организации и ее имущества при условии предъявления в суд соответствующих доказательств, а также считается доставленной, если отправление поступило адресату, который не ознакомился с ним или уклонился от его получения. Следует направлять претензию одновременно по юридическому и фактическому адресам, так как тогда «заработает» доказательственная презумпция, согласно которой юридически значимые сообщения считаются полученными адресатом, даже если он не находится по юридическому или иному адресу, указанному в договоре.

Допустимыми (за исключением случаев, когда иное предписано законом или договором) способами подачи претензии являются: а) подача претензии по электронной почте при условии, что отправителя и получателя претензии возможно достоверно идентифицировать; б) подача претензии по иным электронным каналам

связи (например, при помощи форм обращений и обратной связи, размещенных на соответствующих сайтах) при условии, что возможно достоверно установить факт отправки претензии и ее получения предпринимателем; в) подача претензии через агентов, действующих от имени и по поручению принципала, в случае, если потребитель и принципал территориально разобщены; г) вручение претензии работникам организации без отметки на втором экземпляре, но в присутствии не менее двух свидетелей.

Как уже отмечалось, если турист недоволен качеством оказанной ему услуги, он вправе предъявить турагенту (туроператору) претензию в течение 20 дней со дня окончания действия договора. Это прописано в статье 10 закона о туризме. По соглашению сторон срок предъявления претензии может быть увеличен (п. 4 письма Роспотребнадзора от 31 августа 2007 г. № 0100/8935-07-32). Но заметим, что этот срок не может быть уменьшен. Срок и порядок предъявления претензии рекомендуется включать в условия договора о реализации туристского продукта. Если турист нарушил сроки предъявления претензии, такая ситуация рассматривается двояко. С одной стороны, это считается нарушением условий договора, заключенного между туристом и турагентом (туроператором). Но, с другой стороны, то, что турист предъявил претензию несвоевременно, не освобождает турфирму от обязанности ответить на нее. Мало того, это не лишает туриста права обратиться в суд. Ведь, согласно гражданскому законодательству, окончание срока действия договора не освобождает стороны от ответственности за его нарушение (п. 4 ст. 425 Гражданского кодекса РФ). При этом, общий срок исковой давности составляет три года (ст. 196 Гражданского кодекса РФ). Надо отметить, что предъявление туристом претензии турагенту (туроператору) является обязательной досудебной процедурой урегулирования спора.

Рассмотрим отдельные вопросы претензионного порядка немного подробнее. Как должна быть оформлена претензия? Претензию турист предъявляет турфирме, конечно же, письменно. Но составляется она в произвольной форме. Как правило, в претензии указываются: сведения о туристе (фамилия, имя, отчество, адрес, контактные телефоны), сведения о турфирме, реквизиты договора, описание условий договора, которые были нарушены, указание на то, в чем именно состоит нарушение, требования, предъявляемые туристом. К претензии прилагаются доказательства обстоятельств, изложенных туристом в претензии. Это могут быть фотографии, заявления или справки, подписанные принимающей стороной (отелем), письменные показания свидетелей и др.

Претензию следует рассмотреть и ответить на нее в течение 10 календарных дней. Рассматривая претензию, турфирме нужно оценить ее обоснованность. Так, в соответствии с Законом РФ от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» исполнитель (турагент или туроператор) несет ответственность, если:

- он представил клиенту неполную информацию о туристском продукте и исполнителе, в том числе за причинение вреда жизни, здоровью и имуществу клиента из-за того, что ему не была представлена полная и достоверная информация;

- реализованный туристский продукт содержал в себе недостатки; - были нарушены сроки оказания услуг и иных условий договора о реализации туристского продукта; - в договор были включены условия, ущемляющие права потребителя по сравнению с условиями, установленными законодательством.

Турфирма также отвечает за причинение вреда жизни и здоровью потребителя, его имуществу вследствие недостатков туристского продукта (п. 22 Правил оказания услуг по реализации туристского продукта, утвержденных постановлением Правитель-

ства РФ от 18 июля 2007 г. № 452). Формируя отзыв, следует подготовить письменные доказательства, подтверждающие позицию турфирмы и восстановить хронологическую картину событий, послуживших предметом рекламации.

Турагенту необходимо получить письменные объяснения у менеджера, непосредственно общавшегося с туристом, уточнить обстоятельства продажи тура, мотивацию потребителя при выборе тура, психологический портрет потребителя. Нужно восстановить все документы, имеющие отношение к данному туристу, – договор, заявку, копию путевки, платежные документы и прочие документы. В случае если с туристом велась переписка по электронной почте, распечатать текст писем. Турагенту претензию следует незамедлительно переслать оператору с сопроводительным письмом, содержащим объяснения по существу претензии. Если оператор не успевает ответить в течение 10 дней, туристу следует дать предварительный ответ (письменно), в котором сообщить, что его претензия рассматривается туроператором, указать, какие действия по ней осуществляются, и, когда будет получен ответ, ему дадут мотивированный отзыв на претензию. Туроператору - если обстоятельства, изложенные в претензии туриста, требуют дополнительного разъяснения, их необходимо получить у принимающей стороны, отеля, авиаперевозчика, страховщика или прочих лиц, имеющих отношение к данной рекламации. Доказательства, полученные на иностранном языке, должны быть переведены на русский. Доказательства, подготовленные на претензионной стадии рассмотрения спора, впоследствии могут пригодиться в суде. Туроператору следует учесть, что вне зависимости от наличия договорных отношений с потребителем, туроператор может быть привлечен в качестве ответчика или соответчика при рассмотрении иска потребителя.

Согласно статье 10 Закона о туризме, требования туриста подлежат удовлетворению в течение 10 дней с момента получения претензии. Ответ на претензию составляется в произвольной форме. Однако он должен быть корректным, вежливым, обоснованным. В качестве доказательств со стороны турфирмы в отзыве на претензию туриста могут быть представлены договоры, путевки, платежные документы, памятки и правила продажи туров турфирмы (авиакомпания, страховщика и прочих лиц), каталоги, свидетельские показания, фото- и видеоматериалы и прочие доказательства, способные подтвердить позицию турфирмы в споре.

Ответ на претензию должен быть вручен потребителю под расписку. Если не удалось вручить ответ лично, его можно отправить заказным письмом в адрес потребителя с уведомлением о вручении. Турагенту, получив ответ туроператора, не следует пересылать его туристу дословно, как ответ на претензию, – необходимо на основании ответа туроператора составить свой отзыв и отправить или передать его туристу. В случае если туристу предлагается какая-то компенсация, следует разъяснить порядок ее получения. Передача денег должна быть оформлена письменной распиской с указанием суммы, даты, имени и координат получившего. В расписке должно быть указано, за что потребитель получил компенсацию. В случае если компенсация производится не в денежном выражении, а, например, в форме скидок, альтернативных или дополнительных услуг, необходимо получить письменное подтверждение согласия туриста на такую форму компенсации. При выплате возмещения следует учесть, что размер компенсации морального вреда определяется судом, и добровольная выплата турфирмой компенсации не лишает потребителя права на обращение в суд.

В случае если туриста не устраивает ответ на претензию или вариант решения проблемы, предложенный турфирмой, он вправе

обратиться в суд. Пропущенный срок предъявления претензии также не лишает потребителя права обратиться в суд.

Как написать претензию туроператору? Залог успешной претензии к турфирме – ее обоснованность. Поэтому перед ее составлением необходимо собрать все доказательства понесенных убытков, а также проверить, нет ли оснований для возвращения полной стоимости путевки. Также следует подготовить нормативную базу, на которую можно сослаться в претензии. Основные статьи, которые могут понадобиться: право расторгнуть договор и вернуть деньги: ст. 782 Гражданского кодекса РФ, ст. 32 Закона о защите прав потребителей; право получить полную стоимость тура при отказе от поездки в случае, если в стране назначения стало небезопасно: ст. 14 Закона о туризме; право вернуть полную стоимость путевки, если поездка не состоялась по вине туроператора, а также право вернуть часть стоимости при некачественно оказанных услугах: ст. 29 Закона о защите прав потребителей; право получить стоимость путевки от страховой компании: ст. 17.6 Закона о туризме.

Должны быть указаны реквизиты всех документов, которые прикладываются в претензии, даты всех описываемых событий в хронологическом порядке и другие данные, имеющие значение. Важно указывать свои действительные данные (ФИО, адрес и телефон), в противном случае подавать претензию туроператору не имеет смысла. Условно претензия состоит из нескольких частей: Вводная часть (т.н. «шапка») – в ней указывается получатель (ФИО руководителя, наименование организации, юридический адрес – все эти данные можно взять из договора на оказание туристических услуг) и личные данные отправителя. Описательная часть, в которой излагаются обстоятельства, в связи с которыми требуется возврат денег. Мотивировочная часть, содержащая обоснование заявленных требований: нормы закона и пояснения

автора. Заключительная часть – в ней формируются требования к туроператору.

После перечисления требований можно указать о своем намерении обратиться в суд в случае их невыполнения. Кроме того, необходимо указать реквизиты счета, куда нужно зачислить возвращаемые денежные средства. В конце документа ставится дата и подпись, перечисляются прилагаемые документы.

Чтобы туроператор рассмотрел претензию, а у Вас было доказательство соблюдения претензионного порядка для суда, нужно правильно передать документ. Возможно два способа передачи: лично или по почте. Перед личной подачей нужно подготовить два экземпляра претензии. С ними нужно прийти в офис туроператора и отдать один экземпляр с приложениями, а на втором потребовать поставить отметку о принятии с датой и подписью принявшего лица. Этот экземпляр следует хранить у себя как доказательство вручения претензии. Отправлять претензию Почтой России следует заказным письмом с уведомлением о вручении. Заказное письмо предполагает наличие трек-номера, позволяющего отследить доставку письма на сайте Почты России. Уведомление о вручении будет доказательством соблюдения претензионного порядка. Если туроператор заберет претензию, уведомление вернется с соответствующей отметкой. В случае неполучения письма оно придет обратно, и тогда претензионный порядок все равно будет считаться соблюденным. Подать претензию туроператору можно, пока действует договор оказания услуг и в течение 20 дней с момента окончания его действия. При этом, моментом окончания действия договора считается день возвращения с отдыха, но в договоре могут быть прописаны и иные условия. К примеру, конкретная дата. Туроператор же должен ответить на претензию и вернуть деньги течение 10 дней с момента ее получения. По истечении этого срока можно подавать в суд.

ОБРАЗЦЫ ПРЕТЕНЗИЙ

Образец № 1

*Директору туристического агентства
«СамараТур»
г. Самара, ул. Самарская, д.2
от Бобровой Тамары Александровны,
проживающей по адресу: г. Самара, ул. Мичурина, 138-4*

ПРЕТЕНЗИЯ

На основании Договора № 135 от 20.06.2019 г., заключенного между мной и туристическим агентством «СамараТур», исполнитель обязался предоставить мне следующие туристические услуги в период с 03.07.2019 г. по 13.07.2019 г.: отдых в Салоу, Испания в отеле Sunclub Salou.

При приобретении тура Вашим представителем Ивановым И.И. было сказано, что предлагаемый отель находится в 2,5 км от пляжа и каждые 15 минут до него ходит бесплатный автобус. Однако, по приезду нами было выяснено, что до пляжа не 2,5 км, а 6 км, и бесплатный автобус ходит три раза в день, в связи с чем нам приходилось нести дополнительные расходы на такси. За время отдыха эти расходы составили 10 000 рублей. В соответствии со ст.6 Закона «Об основах туристской деятельности в РФ» при совершении путешествия турист имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда в случае невыполнения условий договора о реализации туристского продукта туроператором или турагентом. Также нам было обещано, что на территории отеля будет детский клуб. В связи с тем, что в поездку мы ехали с 2 малолетними детьми, наличие клуба было для нас существенным условием договора. Однако клуба на территории отеля не оказалось. Из-за этого нам пришлось нанять

няню для присмотра за детьми, что также повлекло за собой дополнительные расходы в размере 20 000 рублей за весь период отдыха.

Таким образом, при приобретении тура мы были введены в заблуждение относительно качества предоставляемых услуг.

На основании ст.10 ФЗ от 07.02.1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора.

Согласно ст.12, если потребителю не предоставлена возможность незамедлительно получить при заключении договора информацию об услуге, он вправе в разумный срок отказаться от его исполнения и потребовать возврата уплаченной за товар суммы и возмещения других убытков.

В соответствии со ст.29 потребитель при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги) вправе по своему выбору потребовать соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги).

В силу ст.6 ФЗ от 24.11.1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ» турист имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда в случае невыполнения условий договора о реализации туристского продукта туроператором или турагентом в порядке, установленном законодательством РФ.

В соответствии с ч.2 ст. 15 ГК РФ под убытками понимаются расходы, которые лицо, чье право нарушено, произвело или должно будет произвести для восстановления нарушенного права, утрата или повреждение его имущества (реальный ущерб), а также не полученные доходы, которые это лицо получило бы при

обычных условиях гражданского оборота, если бы его право не было нарушено (упущенная выгода).

Согласно ст. 9 одним из общих условий формирования продвижения и реализации туристского продукта является взаимная ответственность туроператора и турагента, а также ответственность каждой из сторон перед туристом и (или) иным заказчиком за непредоставление или предоставление недостоверной информации о туристском продукте, за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта.

Итого, убытки, причиненные мне туроператором в результате невыполнения условий Договора о реализации туристского продукта № 135 составляют 30 000 рублей.

В силу ст. 15 Закона РФ «О защите прав потребителей», моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) прав потребителя, предусмотренных законами и правовыми актами РФ, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей, подлежит компенсации причинителем вреда при наличии его вины. Размер компенсации морального вреда определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда. Компенсация морального вреда осуществляется независимо от возмещения имущественного вреда и понесенных потребителем убытков.

В связи с тем, что из-за виновных действий со стороны туроператора я была лишена возможности провести нормальной мой единственный отдых в году, эти обстоятельства стали причиной моих нравственных страданий.

Нанесенный мне моральный вред виновными действиями туроператором я оцениваю в 20 000 рублей.

На основании изложенного и, руководствуясь ст.15,309, 450, 451 ГК РФ, ст.10, 12,29 Закона «О защите прав потребителей», ст. 6,10 Закона «Об основах туристской деятельности в РФ», прошу в течение 10 дней:

1. Расторгнуть договор о реализации туристского продукта № 135 от 20.06.2019 г.;

2. Вернуть уплаченную по договору сумму в размере 150 000 рублей;

3. Возместить убытки, понесенные в связи с необходимостью дополнительных расходов на такси и услуги няни в сумме 30 000 рублей;

4. Компенсировать моральный вред в размере 20 000 рублей.

Предъявленные мной требования подлежат удовлетворению в течение 10 дней с момента предъявления требования.

За нарушение сроков удовлетворения требований потребителя исполнитель уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пени) в размере 3% цены оказания услуги, а если цена оказания услуги договором об оказании услуг не определена, то общей цены заказа.

В случае отклонения моей претензии буду вынуждена обратиться в суд за защитой своих потребительских прав. Суд также своим решением, при удовлетворении иска, взыскивает с исполнителя штраф в размере 50% от суммы, присужденной судом в пользу потребителя, за несоблюдение добровольного порядка удовлетворения его требований.

Предлагаю спор решить в досудебном порядке.

Ответ прошу направить в письменной форме.

15 июля 2019 года Боброва Т.А.

Образец № 2

*В туристическое агентство «Иволга»
адрес: г. Новокуйбышевск, ул. Победы, 38
От Суворова Сергея Николаевича,
проживающего по адресу: г. Новокуйбышевск, ул. Свободы, 25-3*

ПРЕТЕНЗИЯ

29 марта 2020 года между мной, Суворовым Сергеем Николаевичем, и туристическим агентством «Иволга» был заключен договор об оказании услуг. Стоимость услуг по данному договору составила 48000 рублей и была оплачена мною в полном объеме. Согласно условиям договора, я заказал тур в республику Польшу в Часлав с 15 апреля 2020 года по 1 июня 2020 года.

Однако, в связи с эпидемией коронавируса мне стало известно о закрытии Польшей государственной границы для иностранцев. По этой причине я обратился в туристическое агентство «Иволга» о возврате уплаченных мною средств в полном объеме, однако мне в требовании было отказано.

Считаю, что ваш отказ нарушает мои права как потребителя, предусмотренные ст.4 Закона РФ от 07.02.1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» и мои права как туриста, предусмотренные ст. 6 ФЗ от 24.11.1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристкой деятельности в Российской Федерации».

Также в соответствии с Распоряжением Правительства РФ от 4 апреля 2020 г. № 898-р, в котором говорится, что «в соответствии с ч.1 ст. 11.8 ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996 г. № 132-ФЗ, что в случае принятия иностранным государством решения об ограничении въезда туристов в страну (место) временного пребывания или возникновения обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране (месте) временного пребывания туристов угро-

зы безопасности их жизни и здоровья, а равно опасности причинения вреда их имуществу, указанных в ст.14 настоящего Федерального закона, Правительством Российской Федерации может быть принято решение о возврате туристам и (или) иным заказчикам уплаченных ими за туристский продукт денежных сумм из средств фонда персональной ответственности туроператора – возратить туристам и (или) иным заказчикам уплаченных ими за туристский продукт, в случае если путешествие планировалось в период с начала действия ограничений, предусмотренных указанной статьей, до 1 июня 2020 г., денежные суммы из средств фонда персональной ответственности туроператора на основании представленного не позднее 15 апреля 2020 года в объединение туроператоров в сфере выездного туризма туроператором, осуществляющим деятельность в сфере выездного туризма, уведомления о возврате».

Поэтому на основании Закона РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», ФЗ от 24.11.1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», а также Постановления Правительства РФ от 18.07.2007 г. № 452 «Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта» прошу:

вернуть уплаченные мной денежные средства в размере 48000 рублей, в связи с моим отказом от договора об оказании услуг туристическим агентством «Иволга».

В случае отказа я буду вынужден обратиться в суд с целью защиты моих прав как потребителя. Также в таком случае я обращусь в прокуратуру, Федеральную службу по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека и в Федеральное агентство по туризму.

10 апреля 2020 года Суворов С.Н.

**ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАДАНИЯ (ЗАДАЧИ ПО КУРСУ
«ПРАВОВЫЕ ОСНОВЫ ВНУТРИГОСУДАРСТВЕННОГО
И МЕЖДУНАРОДНОГО ТУРИЗМА»)**

Задача № 1

Паромный оператор Mobi St. и Peter Line, осуществляющий морские круизы по Балтийскому морю на пароме «Принцесса Анастасия» установил специальные правила для пассажиров и туристов, следующих по маршруту: г. Санкт-Петербург – Таллин, Рига, Стокгольм и Хельсинки – Санкт-Петербург, так на борту парома запрещается проносить электроприборы (фены, чайники, кипятильники и пр.), а также напитки и продукты питания. На Ваш взгляд правомерны ли данные ограничения в отношении пассажиров и туристов?

Задача № 2

Турист Петров приобрел в туристической фирме «Иван Сусанин» путевку в ОАЭ, оплатив ее полную стоимость. Но в визе в эту страну ему отказали, так как срок действия заграничного паспорта Петрова истек через два месяца. Сотрудники туристической фирмы об этом не предупредили клиента, когда он сдавал документы и заплатил 100% стоимости тура. Имеет ли право турист требовать возврат 100% суммы от стоимости путевки? При решении задачи следует руководствоваться нормами Закона РФ «Об основах туристской деятельности в РФ» и Закона о защите прав потребителей.

Задача №3

В 2017г. пассажир из г. Санкт-Петербурга обратился в Роспотребнадзор с жалобой на действия туроператора ООО «МСПЛ», который обслуживает паромные морские круизы на существующий запрет – проносить на морские паромы еду и напитки. Роспо-

требнадзор оштрафовал ООО «МСПЛ» на 10 000 рублей. Однако в арбитражном суде ООО «МСПЛ» добился отмены данного решения. Почему и на каких основаниях арбитражный суд принял сторону ответчика, объясните ситуацию.

Задача № 4

Гражданин Сидоров решил купить иностранную валюту в размере 150 долларов США в уполномоченном банке «ВТБ». При осуществлении данной операции сотрудник банка потребовал у гражданина Сидорова документы, подтверждающие его личность. Сидоров руководствуясь ст. 11 п. 2 ФЗ «О валютном регулировании и валютном контроле» заявил, что «идентификация личности при купле–продаже ФЛ наличной иностранной валюты не допускается или может быть осуществлена по просьбе самого лица». Кто прав в данной ситуации работник банка «ВТБ» или гражданин Сидоров?

Задача №5

Гражданин Рощин, пересекая границу РФ и Польши, на КПП «Мамоново» по настоянию таможенно-пограничной службы должен был заполнить таможенную декларацию на провоз через границу наличную иностранную валюту в сумме 10 000 долларов США. Правомерны ли действия таможенной службы и должен ли гражданин Рощин заполнять таможенную декларацию на провоз иностранной валюты в сумме 10 000 долларов США?

Задача №6

Гражданка Ларина с дочерью шести лет, пересекая границу РФ, зная, что в связи с внесением изменений в ФЗ № 114 от 15.08.1996 г. «О порядке выезда и въезда в Российскую Федерацию» – согласие второго родителя на выезд ребенка из страны не

требуется, была удивлена, что на вывоз ребенка из страны наложен запрет вторым из родителей. С бывшим супругом гражданка Ларина развелась три года назад. Посоветуйте, что предпринять гражданке Лариной в данной ситуации? Стоит ли ей обратиться в ФМС?

Задача № 7

Возвращаясь, из туристической поездки из Чехии в аэропорту Шереметьево-1 семья Васильевых столкнулась с проблемой - неприбытие их багажа международным рейсом «Прага–Москва». Посоветуйте, что предпринять семье Васильевых в данной ситуации? Есть ли у них шанс вернуть свой багаж?

Задача № 8

Гражданин Волгин собрался посетить государство Шри-Ланка, турагентство «Апельсин» вместе с путевкой предложило туристу приобрести страховой полис страхового общества «РЕСО-Гарантия», на выбор были предложены полисы категории А; В; С и D. Гражданин Волгин от предложений страхования отказался, в свою очередь Турагентство отказало ему в продаже путевки. Кто из участников данной ситуации не прав?

Задача № 9

Туристы Зайцевы отдыхая в Таиланде, остались недовольными представленными им услугами и потребовали от туристической фирмы «Афина–тур» компенсацию за причинения неудобств клиентам, расчеты произвели, согласно «Франкфуртской таблице» штрафов. Можно ли в российской практике претензионного порядка применять данную таблицу штрафов, которая разработана в ФРГ?

Задача № 10

Объясните цепочку взаимодействия в организационных и правовых формах международного туризма. Туристские корпорации – Туроператорские фирмы (Tour Operator) – Туристические агентства (Travel Agency) – Туристические фирмы. Правовые формы: агентские соглашения (лицензии); договоры франшизы (коммерческой концессии); договор на предоставление пакета туристических услуг; ваучер.

Задача №11

Граждане Демидовы обратились с иском к ООО «Дюла–тур» о взыскании убытков, связанных с задержкой авиарейса и сокращением времени отдыха на одни сутки, а также компенсации морального вреда. В ходе судебного разбирательства было установлено, что 20.01.2005г. между истцами и ответчиком был заключен договор реализации туристского продукта. Из п. 3.2. Договора следует, что истцами заказаны и оплачены следующие дополнительные услуги: авиабилеты Красноярск – Бангкок – Красноярск и медицинская страховка. Доводы истцов подтверждены отметкой о задержке рейса. Решением мирового судьи Центрального района г. Красноярска от 13 октября 2005 г. в иске отказано. Стоит ли истцам подать апелляционную жалобу, какие доводы следует привести в ней, ссылаясь на действующее законодательство РФ в сфере туристской деятельности и нормы ГК РФ.

Задача № 12

Нужно ли при создании туристической фирмы получать Лицензию на осуществление деятельности в области туризма. Действует ли в настоящие дни Положение о лицензировании турагентской деятельности от 11 февраля 2002 г. № 95? Что Законом понимается «под финансовым обеспечением ответственности пе-

ред потребителем»? Можно ли к этому отнести, например, банковскую гарантию туристической фирмы или договор страхования риска гражданской ответственности на сумму не менее 10 млн. рублей? Что представляет собой Единый Федеральный реестр туроператоров, созданный на основе Приказа Ростуризма № 28 от 10.05.2007 г.

Задача № 13

«Все споры, возникающие между сторонами из настоящего Договора (Контракта) или в связи с ним относительно неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств, подлежат рассмотрению по законодательству государства Кипра и в суде Республики Кипр. Настоящее соглашение является неотъемлемой частью Договора (контракта) №... от 23.09.2018г.» Как называется данный пункт, включаемый в договор и каковы его юридические последствия? Возможен ли односторонний отказ от данного пункта Договора, если он был включен в текст договорных обязательств?

Задача № 14

Вопросы страхования. При оформлении заграничных туров требования страхования являются обязательными или факультативными? Перечислите виды страховых полисов в индустрии туризма. Верно ли, что без страхового полиса сейчас не обойтись, так, например, стандартный страховой полис включается в туристический продукт; либо для получения визы нужно обязательно иметь страховку. Дайте пошаговую инструкцию, что надо делать за границей, если наступил страховой случай.

Задача № 15

Л.С. – гражданин РФ обратился в суд г. Кемерово с иском к ООО «Региональной Туристической Компании» из искового заявления следует, что при бронировании тура в Таиланд, специалист данной Компании заверила Л.С., что его жене Л.Ю.К. – гражданке Белоруссии виза, как и гражданам России в данную страну не нужна. По прибытию в Таиланд гражданка Л.Ю.К. в страну была не допущена, так для жителей Белоруссии установлен визовый режим посещения Таиланда. Л.С. в своем исковом заявлении ссылается на нормы ст. Закона о защите прав потребителей. К какому решению придет Суд? Будет ли, по Вашему мнению, иск Л.С. удовлетворен?

Задача № 16

Истец, выигравший судебный процесс с туристической фирмой и получивший Исполнительный документ на руки (сумма взыскания 125 000 рублей), какой из вариантов взыскания денег с Ответчика, на Ваш взгляд, является предпочтительным:

- через судебных приставов;
- через Банк ответчика;
- через коллекторское агентство;
- напрямую с ответчика.

Поясните выбранный вариант ответа.

Задача № 17

Господин М. Морозов в 2017 г. купил туристическую путевку в Таиланд, но из-за болезни, тур не состоялся. В претензионном порядке вопрос о возвращении денег, потраченных на тур, с туристической фирмой решить не удалось. М. Морозов подает иск в суд. В исковом заявлении ссылаясь на нормы российского законодательства М. Морозов также подтверждает иск следующими до-

кументами: 1) Больничный лист; 2) Отправленный письменный отказ от путевки из-за болезни по почте (заказным письмом) и по электронной почте; 3) диктофонная запись с туристической фирмой, где явно дают понять, что деньги Морозову не будут возвращены; 4) Досудебная претензия к фирме. Достаточен ли пакет документов, который может быть предъявлен в суде. Поясните, каким должен быть досудебный порядок и уточните сроки удовлетворения претензии в случае ее подачи.

Задача № 18

Господин М. Морозов в 2017 г. купил туристическую путевку в Таиланд, но из-за болезни, тур не состоялся. В претензионном порядке вопрос о возвращении денег, потраченных на тур, с туристической фирмой решить не удалось. М. Морозов подает иск в суд. В исковом заявлении Морозов М. выдвигает следующие требования к ответчику (туристической фирме):

- расторжение договора по причине болезни;
- возврат полной стоимости путевки;
- компенсация морального вреда;
- штраф компании за то, что не выполнила требования добровольно;
- неустойка за то, что не вернули деньги сразу – 3% за каждый день просрочки;
- стоимость услуг адвоката.

Считаете ли Вы законными данные требования истца к ответчику? Объясните свою позицию, ссылаясь на нормы российского законодательства.

Задача № 19

Подавая исковое заявление в суд истец, ссылаясь на нормы Закона о защите прав потребителей, обязан ли уплатить государ-

ственную пошлину или освобождается от ее уплаты, если да, то почему или нет, то также объясните свою позицию, обязательно ссылаясь на нормы российского законодательства. Выбрав в качестве ответчика туристическое агентство, можно ли в порядке судопроизводства привлечь к ответственности как солидарного ответчика туроператора? Объясните понятие «уточненный иск» согласно ст. 39 ГПК РФ.

Задача № 20

Семья Х. купила тур у ООО «Турбюро Москвы М» в Марса Аллам (Египет), на троих, в аэропорту им выдали ваучер на двоих туристов. Дайте рекомендации семье Х. в пошаговых действиях в разрешении данного дела с обязательной ссылкой на нормы действующего законодательства и судебной практики.

Задача № 21

Составьте перечень нормативно-правовых актов в сфере туристской деятельности, на которые можно ссылаться в случаях составления Претензий и Исковых заявлений к туристическим компаниям.

Задача № 22

Приведите примеры государств для российских граждан с визовым и безвизовым режимом. Что понимается под Шенгенской визой? Какие государства входят в Шенгенское соглашение? Как и при каких условиях можно получить шенгенскую визу? Дает ли шенгенская виза беспрепятственное посещение российскими гражданами государств, подписавших Шенгенское соглашение?

Задача № 23

Соколова Р. решила совершить путешествие в Париж со своей домашней собачкой Матильдой. Посмотрите, верны ли ее действия при подготовке к путешествию с животным. Соколова Р. приобрела билеты в авиакомпании на перелет Москва (Шереметьево-1) – Париж (Франция) на себя и собачку. Также получила ветеринарное свидетельство, а именно Ветеринарное свидетельство №1, которое выдает только государственная ветлечебница, оно обычно выдается на основании международного ветеринарного паспорта (его имеет каждый владелец породистого животного). Какие сведения и сколько дней действительно данное свидетельство? На таможне свидетельство меняется на международный ветеринарный сертификат, а также следует предъявить документ, разрешающий вывоз данного породистого животного из страны. Объясните, где можно получить данное разрешение на вывоз животного. Освобождаются от этого разрешения лишь собаки, имеющие родословную. Обязательной является справка, что животному сделана прививка от бешенства за 30 дней до вылета. А также для перевозки Соколова Р. купила контейнер (клетку). Есть ли специальные требования к клеткам (контейнерам)?

РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ ПОДГОТОВКИ ПРЕЗЕНТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Презентация (от лат. praesento – представление), то есть подготовить, представить и донести до аудитории полноценную информацию в удобной форме на заданную тему. Она может быть информационной, имиджевой или мотивирующей, а также многоцелевой. Оптимальное количество слайдов – 10 и время выступления не более 20 минут, шрифт 30-й (т.е. 10/20/30 – это совет маркетологов Apple).

Презентация позволяет экономить время и делать занятие более насыщенным и эффективным и при этом используется визуальный способ демонстрации информации, а также повышается степень ее апеллятивности.

Главной целью презентации является донести до аудитории (в нашем случае своих сокурсников) информацию по заданной теме.

Темы презентаций: *«Страна моей мечты»*; *«Сказка странствий»* (зарубежный туризм); *«Люби и знай свой край»*; *«Маршрут выходного дня»*; *«В малые города за большой историей»*; *«Событийный туризм»*; *«Сельский туризм Самарской области»* и др. (внутригосударственный и местный туризм).

ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ ДЛЯ ПОДГОТОВКИ К ЗАЧЕТУ

1. Порядок выезда и въезда в РФ (по нормам Федерального закона).
2. Понятие и виды источников правового регулирования международного и внутригосударственного туризма.
3. Субъекты правоотношений.
4. Объекты правоотношений.
5. Виза (понятие, виды, способы получения).
6. Правовые основы туристического бизнеса.
7. Содержание и особенности правового регулирования туристической деятельности.
8. Формы и методы государственного регулирования туристической деятельности в условиях рыночной экономики.
9. Государственные программы в области туризма.
10. Лицензирование, сертификация туристического бизнеса.
11. Страхование в сфере туризма.
12. Понятие рекламы и недобросовестной рекламы в сфере туристического бизнеса.
13. Понятие и виды недобросовестной конкуренции (На примере туризма).
14. Понятие обязательственного права.
15. Понятие и содержание обязательств в сфере туристической деятельности.
16. Способы обеспечения исполнения обязательств.
17. Виды договоров в сфере туризма.
18. Содержание договоров. Порядок и стадии его заключения.
19. Расторжение и изменение договора.
20. Способы защиты прав потребителей.
21. Основные права потребителей при оказании услуг.
22. Правовое регулирование оказания услуг по перевозке пассажиров железнодорожным, автомобильным и воздушным транспортом.
23. Всемирная Туристическая Организация.

СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМЫХ К ИЗУЧЕНИЮ ИСТОЧНИКОВ

Международные акты

1. Международная гостиничная конвенция касательно заключения контрактов владельцами гостиниц и турагентами от 15.06.1979 г.

2. Международные гостиничные правила. Одобрены Советом Международной гостиничной ассоциации (МГА) 02.11.1981 г. Катманду (Непал).

3. Хартия туризма и кодекс туризма. Одобрена резолюцией I VI сессии Генеральной ассамблеи Всемирной туристской организации, г. София (Болгария), 22.09.1985 г.

4. Кодекс отношений между гостиницами и турагентствами Всемирной федерации ассоциаций турагентств (УФТАА) и Международной гостиничной ассоциации (МГА) 03.07.1991 г.

5. Межправительственное соглашение «О сотрудничестве в области туризма». Принято правительствами государств-участников СНГ, г. Ашхабад, 23.12.1993 г.

6. Принципы международных коммерческих договоров (Принципы УНИДРУА). Разработаны Международным институтом унификации частного права (УНИДРУА) в 1994 г.

7. Рекомендательный законодательный акт «Об основных принципах сотрудничества государств-участников СНГ в области туризма». Принят Межпарламентской ассамблеей государств-участников СНГ, 29.10.1994 г.

8. Глобальный этический кодекс туризма. Принят Генеральной ассамблеей Всемирной туристской организации, г. Сантьяго (Чили) 01.10.1999 г.

9. Сеульская декларация «Мир и туризм». Принята 14-й сессией Генеральной ассамблеи Всемирной туристской организации, г. Сеул (Южная Корея), 27.09.2001 г.

10. Осакая декларация тысячелетия. Одобрена Конференцией лидеров туризма Тысячелетия, прошедшей в рамках 14-й сессии Генеральной ассамблеи Всемирной туристской организации, г. Осака (Япония) 01.10.2001 г.

Нормативно-правовые акты

1. Конституция РФ от 12.12.1993 г.
2. ГК РФ. Часть I от 30.11.1994 г. // СЗРФ. 1994. № 32. Ст. 3301.
3. ГК РФ. Часть II от 26.01.1996 г. // СЗРФ. 1996. № 5. Ст. 410.
4. ГК РФ. Часть III от 26.11.2001 г.
5. ГК РФ. Часть IV от 18.12.2006 г.
6. Кодекс РФ об административных правонарушениях от 30.12.2001 г. № 195-ФЗ (ред. 28.11.2018 г.).
7. Налоговый кодекс РФ. Часть I от 31.07.1998 г. № 146-ФЗ (ред. от 20.07.2020 г.); Часть II от 05.08.2000 г. № 117-ФЗ (изм. и доп., вступ. в силу 27.12.2018 г. в ред. 31.07.2020 г.).
8. Уголовный кодекс РФ от 13.06.1996 г.
9. Арбитражный процессуальный кодекс РФ от 24.07.2002 г. № 95-ФЗ (ред. от 08.06.2020 г.).
10. Воздушный кодекс РФ от 19.03. 1997 г.
11. Кодекс торгового мореплавания РФ от 30.04. 1999 г.
12. Кодекс внутреннего водного транспорта РФ от 07.03.2001 г.
13. Закон РФ от 27.11.1992 г. № 40 15-1 (ред. от 20.07.2020 г.) «Об организации страхового дела в Российской Федерации» // base.garant.ru
14. Закон РФ от 01 .04. 1993 г. «О Государственной границе РФ» № 4730.
15. Закон РФ от 10.06.1993 г. № 5151-1 «О сертификации продукции и услуг» (в послед. ред.).
16. Федеральный закон от 15.07.1995 г. № 101-ФЗ «О международных договорах РФ».

17. Федеральный закон от 20.07.1995 г. «О государственном прогнозировании и программах социально-экономического развития РФ» // СЗРФ. 1995. № 30. Ст. 2871.

18. Федеральный закон от 15.08.1996 г. № 114-ФЗ «О порядке выезда из РФ и въезда в РФ» (с изм. от 18.07.1998 г., 24.06.1999 г., 10.01.2003 г.).

19. Федеральный закон от 24.11.1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ» (в ред. от 08.06.2020 г.).

20. Федеральный закон от 30.03.1999 г. № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» (с послед. изм.).

21. Федеральный закон от 09.07.1999 г. № 160-ФЗ «Об иностранных инвестициях в РФ» (с изм. от 31.05.2018 г.).

22. Федеральный закон от 04.05.2011 № 99-ФЗ «О лицензировании отдельных видов деятельности» (с изм. от 18.02.2020 г.).

23. Федеральный закон от 10.01.2002 г. № 7-ФЗ «Об охране окружающей среды» (с измен. от 31.07.2020 г.).

24. Указ Президента РФ от 07.07.1992 г. № 750 «Об обязательном личном страховании пассажиров» (с изм.: от 06.04.1994 г., 22.07.1998. г.).

25. Указ Президента РФ от 02.11.1994 г. № 2058 «О мерах в случае возникновения чрезвычайных ситуаций для деятельности загранучреждений РФ и российских граждан, находящихся за рубежом».

26. Постановление Правительства РФ от 03.08.1996 г. № 992 «О повышении безопасности междугородних и международных перевозок пассажиров и грузов автомобильным транспортом».

27. Постановление Правительства РФ от 24.01.1998 г. № 83 «О специализированных службах по обеспечению безопасности туристов».

28. Постановление Правительства РФ от 01.10.1998 г. № 1142 «О реализации отдельных норм Федерального закона «О порядке выезда из РФ и въезда в РФ»» (с посл. изм.).

29. Постановление Правительства РФ от 8 октября 2007г. № 655 «Об утверждении Правил оформления приглашений на въезд в Российскую федерацию иностранных граждан и лиц без гражданства» (с посл. изм.).

30. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 29.09.1994 г. № 7 «О практике рассмотрения судами дел о защите прав потребителей» (с изм. от 10.10.2001 г.).

31. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 20.12.1994 г. № 10 «Некоторые вопросы применения законодательства о компенсации морального вреда» (с изм. от 15.01.1998 г.).

32. Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации от 10.01.2003 г. № 18-ФЗ (ред. 08.06.2020г.).

33. Положение об оказании помощи по страховым случаям гражданам РФ, находящимся на территории иностранного государства. Утверждено постановлением Правительства РФ от 01.10.1998 г. № 1142.

34. Положение о медицинском страховании иностранных граждан, временно находящихся в РФ. Утверждено постановлением Правительства РФ от 11. 12.1998 г. № 1488.

35. Положение о подтверждении иностранным гражданином или лицом без гражданства наличия средств для проживания на территории РФ или выезда из РФ или предъявлении гарантии предоставления таких средств при обращении за визой либо в пункте пропуска через государственную границу РФ. Утв. постановлением Правительства РФ от 24.04.2003 г. № 241 (с изм.).

36. Положение о классификации гостиниц: Постановление Правительства РФ от 16 февраля 2019 г. № 158.

37. Правила по проведению сертификации в РФ. Утверждена Постановлением Госстандарта РФ от 10.05.2000 г. №26 (с послед. измен. и доп.).

38. Правила сертификации работ и услуг в РФ. Утверждены постановлением к Госстандарта РФ от 10.05.2000 г. №26. (с послед. измен. и доп.).

39. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ. Утверждены постановлением Правительства РФ от 09.10.2015 г. № 1085 (с послед. измен. и доп.).

40. Правила оказания услуг общественного питания. Утверждены постановлением Правительства РФ от 15.08.1997 г. № 1036 (утратит силу 01.01.2021 г.).

41. Правила функционирования системы добровольной сертификации услуг ГОСТ Р. Утверждены постановлением Государственного комитета РФ по стандартизации и метрологии от 27.05.2005 г.

42. Инструкция о порядке оформления и выдачи паспорта гражданина РФ, дипломатического паспорта и служебного паспорта, являющихся основными документами, удостоверяющими личность гражданина РФ за пределами территории РФ, содержащих электронные носители информации. Утверждена приказом МВД РФ, МИД РФ и ФСБ РФ от 06.10. 2006 г. № 785/14133/461.

43. Концепция развития туризма в РФ на период до 2020 года. Утверждена распоряжением Правительства РФ от 31.05.2014 г. № 941-р.

44. ГОСТ Р 50681-2010 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Проектирование туристских услуг» от 07.01.2011 г.

45. ГОСТ Р 50690-2000 «Туристские услуги. Общие требования» от 01.07.2001 г.

46. ГОСТ Р 50644-2009 «Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов» от 07.01. 2010 г.

47. ГОСТ Р 51185- 2014 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования» от 01.01.2016 г.

Учебная литература

1. Александрова, А.Ю. Международный туризм: учебник / А.Ю. Александрова. – Москва: Кнорус, 2013. – 464 с.

3. Волошин, Н.И. Правовое регулирование туристской деятельности: учеб. пособие / Н.И. Волошин. – Москва, 1998.

2. Сенин, В.С. Организация международного туризма: учебник / В.С. Сенин. – Москва: Финансы и статистика, 2003. – 400с.

Дополнительная литература

1. Волков, Ю.Ф. Законодательные основы гостиничного сервиса / Серия «Учебники, учебные пособия» / Ю.Ф. Волков. – Ростов: Феникс, 2003.

2. Гуляев, В.Г. Организация туристских перевозок / В.Г. Гуляев. – Москва, 2001.

3. Жукова, М.А. Менеджмент в туристическом бизнесе: учеб. пособие / М.А. Жукова. – Москва: Кнорус, 2013. – 192с.

4. Зорин, И.В. Теоретические основы профессионального туристского образования: монография / И.В. Зорин. – Москва, 2001.

5. Квартальное, В.А. Туризм: учебник / В.А. Квартальное. – Москва, 2000.

6. Кусков, А.С., Джаладян Ю.А. Основы туризма / А.С. Кусков, Ю.А. Джаладян. – Москва: Кнорус, 2013. – 400с.

7. Правовое регулирование в туризме: нормативные правовые акты / Сост. Н.И. Волошин. – Москва: Советский спорт, 2004.

Методические материалы

**ПРАВОВЫЕ ОСНОВЫ
ВНУТРИГОСУДАРСТВЕННОГО И
МЕЖДУНАРОДНОГО ТУРИЗМА**

Методические рекомендации

Составители:

*Губина Екатерина Николаевна,
Очкасова Ирина Валериановна*

Редакционно-издательская обработка Никитиной А.С.

Подписано в печать 09.09.2022. Формат 60x84 1/16.

Бумага офсетная. Печ. л. 3,25.

Тираж 25 экз. Заказ . Арт. – 1(Р2М) /2022.

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«САМАРСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ АКАДЕМИКА С.П. КОРОЛЕВА»
(САМАРСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ)

443086, Самара, Московское шоссе, 34.

Издательство Самарского университета.

443086, Самара, Московское шоссе, 34.

