

*Акинжанова А.Р.,  
Студентка 1 курса Института математики и естественных наук  
Северо-Кавказского федерального университета*

*Россия, Ставрополь*

*Научный руководитель: Зиновьева Татьяна Николаевна,  
старший преподаватель  
Россия, Ставрополь*

## **ГРАЖДАНСКО-ПРАВОВАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ТУРОПЕРАТОРА И ТУРАГЕНТА**

***Аннотация:** в статье будут рассмотрены основные проблемы правового регулирования защиты прав туристов, а также ответственность туроператоров и турагентов, если они недобросовестно оказывают туристские услуги.*

***Ключевые слова:** туризм, турист, потребитель, туроператор, турагент, туристская деятельность, туристский продукт.*

## **CIVIL LIABILITY OF THE TOUR OPERATOR AND TRAVEL AGENCY**

***Annotation:** the article will consider the main issues of legal regulation of protection of the rights of tourists, as well as the responsibility of tour operators and travel agents if they provide tourist services in bad faith.*

***Key words:** tourism, tourist, the consumer, tour operator, travel agency, tourist activity, tourist product.*

В настоящее время туризм относится к сфере деятельности, которая является одной из самых перспективных и быстроразвивающихся сфер экономики любой страны. Поэтому на данный момент он является одной из

наиболее развитых сфер общества, так как за последние годы он довольно быстро развивается. Прежде всего, это связано с экономическим ростом страны и увеличением доходов граждан. На данный момент на российском рынке осуществляет туристскую деятельность большое количество туроператоров и турагентов. Туроператором может быть только юридическое лицо, занимающееся формированием, продвижением и реализацией туристского продукта, а турагентом может выступать как юридическое лицо, так и индивидуальный предприниматель. (Ст.1 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»). Они предлагают разнообразные виды туристских услуг, начиная от пляжного отдыха и заканчивая круизными турами. Однако с многочисленными предложениями в данной сфере появляются и многочисленные проблемы.

Для начала надо понять, что представляет собой понятие «туризм», но определений «туризма» достаточно много. Поэтому необходимо сослаться на определение из Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации». Туризм — это временные выезды (путешествия) граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства с постоянного места жительства в лечебно-оздоровительных, рекреационных, познавательных, физкультурно-спортивных, профессионально-деловых, религиозных и иных целях без занятия деятельностью, связанной с получением дохода от источников в стране (месте) временного пребывания. Следовательно, в «туризм» входит большой спектр услуг.

Сейчас на рынке туристских услуг представлены различные туроператоры и турагенты. Но не все отличаются гарантией качества предоставляемых услуг. Вопросы качества туристского обслуживания часто поднимаются в средствах массовой информации, что говорит о существующих проблемах в этой области. Одной из главных причин данной проблемы является недостаточная урегулированность рынка туристских услуг действующим законодательством.

Туроператоры и турагенты могут выполнять различные функции, поэтому возникает вопрос об определении ответственности каждого из них перед

туристом. Гражданско-правовая ответственность турагента перед туристом зависит от того какой договор был заключен между турагентом и туроператором. Но в соответствии с Федеральным законом от 24.11.1996 № 132 - ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» туроператор обеспечивает оказание всех услуг, которые входят в туристский продукт, и он несет ответственность перед потребителем за неисполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта, даже независимо от того, заключал ли турист договор напрямую с туроператором, или с турагентом. Поэтому, исходя из закона, турист всегда может предъявить претензии по турпродукту напрямую туроператору.

На данный период особых требований к форме и порядку заключения договора оказания туристской услуги в главе 39 Гражданского кодекса Российской Федерации не содержится. Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» указывает лишь на обязательность письменной формы договора. Законодательство РФ устанавливает гражданско-правовую ответственность за нарушение обязательств. Это делается лишь в целях защиты прав туристов, предотвращения гражданско-правовых нарушений, и дальнейшего устранения их последствий.

Туроператоры и турагенты обязаны дать полную и достоверную информацию о туре. Но зачастую они предоставляют неполную и не совсем верную информацию, что влечет за собой последствия. Так, например, они могут утаить информацию о природных, климатических, иных условиях страны пребывания; неточная информация о месте и времени встречи туриста сопровождающими лицами; несоответствие мест размещения, которые были заявлены в договоре. Следовательно, может быть причинен вред здоровью или имуществу человека. За данные действия несут ответственность либо туроператор, либо турагент. Также важно помнить, что виноватым будет туроператор или турагент за неполучением туристом заявленных в договоре услуг. Поэтому потребитель вправе потребовать: возмещения убытков,

причиненных ему в связи с нарушением сроков оказания туристских услуг; устранения недостатков оказанной туристской услуги и так далее.

Если же исполнитель не устранил недостатки за оказание туристских услуг или нарушил сроки отдельных требований за предусмотренный срок, то он уплачивает потребителю за каждый день (час) просрочки неустойку (пеню) в размере трех процентов цены оказания туристских услуг. Также в договоре между потребителем и исполнителем может устанавливаться более высокий размер неустойки (пени).

Главной задачей туроператора и турагента является совершение действий по реализации туристского продукта по заданию туриста. Также для туриста важно, кто ему будет оказывать данную услугу. Поэтому в одном случае он заинтересован в туроператоре, а в другом — в каком-либо исполнителе. Качество туристского продукта должно полностью обеспечивать удовлетворение установленных или предполагаемых потребностей туриста.

На сегодняшний день у граждан есть возможность защитить свои права. Но необходимо знать свои права и правильно применять их за недобросовестное оказание туристских услуг.

Таким образом, туроператор или турагент должны нести ответственность за недобросовестное оказание туристских услуг. Также важно закреплять в правовом режиме турпродукта презумпцию гарантированности результата. Потребителям необходимо знать свои права в случае того, если туроператор или турагент нарушают права туриста.

#### **Использованные источники:**

1. Федотов И.А. Гражданско-правовая ответственность турагентств и туроператоров // Молодой ученый. — 2019. — № 50 (288). — С. 578-579.
2. Эриашвили Н.Д. Гражданско-правовая ответственность турагентств и туроператоров // Все о туризме. – 2015. - №11. – С.85-87.
3. Никонорова Ю.В. Гражданско-правовая ответственность турагентств и туроператоров // Молодой ученый. – 2017. – №7. – С.130-135.

4. Горникова Е.В. Степень ответственности туроператора перед туристом в рамках заключенного договора оказания туристских услуг между турагентом и конечным потребителем // Аллея науки. – 2019. - №2(29).