

УДК 34

DOI: 10.34670/AR.2023.65.19.028

## Понятие туристский договор в сфере защиты прав потребителей

**Иванюк Ольга Степановна**

Аспирант,  
кафедры гражданского процесса,  
Саратовская государственная юридическая академия,  
410056, Российская Федерация, Саратов, ул. Чернышевского, 104;  
e-mail: ol\_stiff@mail.ru

### Аннотация

Одним из важней направлений социально-экономической деятельности выступает туризм. С начала XX века большинство стран стали обращать особое внимание на туристскую отрасль как на способствующее развитию культуры и росту экономики направление. Россия не стала исключением и присоединилась к данной тенденции с полным осознанием необходимости реализации эффективной государственной политики в условиях прогрессирующей индустрии туризма. Являясь одним из наиболее устойчивых видов бизнеса в России и характеризуясь большим количеством субъектов, реализующих туристскую деятельность, туризм рассматривается как специфическая отрасль, требующая скрупулезного подхода в реализации, а именно – регулирования отношений по оказанию туристских услуг. Это и обуславливает централизацию туристского договора в условиях оказания туристских услуг. В настоящем контексте стоит подчеркнуть то, что договорные отношения между туристской фирмой и самим туристом рассматриваются как отношения заказчика и исполнителя. Договор является одним из главных регуляторов взаимоотношений между субъектами, в том числе и туристических правоотношений, важным и необходимым этапом возникновения которых является заключение договора. Следовательно, соблюдение порядка заключения договора о предоставлении туристических услуг приобретает большое значение. Анализируя процедуру заключения договора о предоставлении туристических услуг, прежде всего следует отметить, что процесс заключения договора о предоставлении туристических услуг предусматривает все стадии, необходимые для заключения обычного гражданско-правового договора. Все же специфика предмета обязательства по предоставлению туристических услуг предопределяет определенные особенности и тонкости в порядке его заключения, знание которых может в большой степени обеспечить охрану прав как потребителей туристических услуг.

### Для цитирования в научных исследованиях

Иванюк О.С. Понятие туристский договор в сфере защиты прав потребителей // Вопросы российского и международного права. 2023. Том 13. № 10А. С. 228-234. DOI: 10.34670/AR.2023.65.19.028

### Ключевые слова

Туристическая услуга, публичная оферта, договорные отношения, договор о предоставлении туристических услуг, акцепт, взаимоотношения между субъектами, турист.

---

## Введение

Для обеспечения защиты прав потребителя путешествующее лицо, в соответствии с отечественным законодательством, должно подпадать под определение и правовой статус туриста. Надлежащую защиту прав потребителя возможно обеспечить только в случае, когда туристом заказаны туристические услуги от собственного имени и оплачены за собственный счет. Турист-потребитель наделяется соответствующими правами только тогда, когда договор о предоставлении туристических услуг заключен предусмотренным законом способом, независимо от того, с кем из участников правоотношений в области туристической деятельности заключен договор.

## Основная часть

Существует дискуссия между учеными-цивилистами относительно природы договора о реализации туристского продукта («оказании туристской услуги»). Согласно Федеральному закону «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (далее – Закона о туристской деятельности), названный договор регулирует отношения по оказанию за общую цену комплекса услуг по перевозке и размещению. А.С. Кусков и Н.В. Сирик отмечают, что другие виды деятельности выступают в качестве необязательных и должны относиться к так называемой «иной деятельности по организации путешествий». Такая иная деятельность по организации путешествий не связана непосредственно с формированием, продвижением и реализацией туристского продукта [Кусков, Сирик, 2020].

С.В. Завьялова предлагает рассматривать указанный договор как договор о предоставлении туристического путешествия, согласно которому одна сторона, организующая путешествие (туроператор), обязуется предоставить другой стороне (туристу) на выбор заранее подготовленные для продажи туристические услуги, которые включают не менее двух из следующих элементов:

- 1) перевозки;
- 2) размещение;
- 3) другие услуги, которые по природе не являются сопутствующими перевозке или размещению, а другая сторона принимает и обязуется уплатить установленную плату, если иное не предусмотрено договором [Завьялова, 2016].

Свою позицию по туристическому договору привел и Н.В. Федорченко, отметив, что основными квалифицирующими критериями для определенного гражданско-правового договора как туристического (потребительского) необходимо считать, в первую очередь, особый субъектный состав, а также специфическую цель, через которую заключается договор [Федорченко, 2018].

По мнению И.Е. Отческого, под договором о предоставлении туристических услуг следует понимать договор, одна сторона которого (туроператор) обязуется предоставить по заказу другого лица (туриста или другого лица) услуги, направленные на удовлетворение потребностей туриста с целью оздоровления, участия в спортивных мероприятиях, познавательной или профессионально-деловой целями вне места постоянного проживания туриста, а Заказчик обязуется оплатить их [Отческий, 2017].

С.М. Бервено отмечает: «Учитывая направленность договора, договор туристических услуг необходимо рассматривать как договор в соответствии с условиями которого одна сторона

(туроператор, действующий непосредственно или через турагента) обязуется предоставить другой стороне (туристу; экскурсанту, осуществляющему одну ночевку в посещаемом месте, или третьему лицу, действующему в пользу этих субъектов) комплекс туристических услуг (туристический пакет) с привлечением третьих лиц, а другая сторона обязуется уплатить за это установленные средства» [Бервено, 2006].

Ряд исследователей придерживаются суждения, где в качестве наиболее правильного термина, отражающего сущностную характеристику рассматриваемого договора, является «договор о туристском обслуживании». Такая позиция аргументируется регулированием туристских услуг и другими законодательными нормами: например, перевозка (глава 40 ГК РФ).

Следовательно, мы можем констатировать, что принятие Закона о туристской деятельности способствовало и разделению точек зрения на правовую природу рассматриваемого договора. Образовались три основные научные концепции, описывающие содержание самого туристского продукта:

- первая концепция – рассмотрение договора, заключаемого между турфирмой и туристом как договора купли-продажи;
- вторая концепция предусматривает рассмотрение туристского договора как смешанного ввиду того, что в нем обнаруживаются и элементы совокупности договоров;
- третья концепция подразумевает рассмотрение туристского договора как разновидности договора оказания услуг.

Мы придерживаемся суждения о невозможности рассмотрения туристского договора как смешанного, т.к. в области оказания услуг и купли-продажи речь идет о разной правовой природе отношений. Исходя из гражданского права, сущность купли-продажи заключается в переходе прав собственности от продавца к покупателю на возмездной основе, тогда как договор возмездного оказания услуг не предполагает такого содержания. Оказание услуги не подразумевает результат в виде товара, так как передаче принадлежит действие для получения этого результата [Звонкова, 2019].

Отмечено расхождение взглядов на содержание туристского договора, однако, стоит подчеркнуть, что большинством авторов туристский договор рассматривается как разновидность договора возмездного оказания услуг.

Сущностная характеристика туристского договора определяется тем, что турист обретает права по отношению к контрагенту – требовать предоставления услуг, которые были заверены договором, однако, как в случае с договором купли-продажи, замена сторон невозможна. Во время путешествий туристу могут предоставляться услуги и третьими лицами, с которыми он не имеет договорных отношений. В данных отношениях возможно возложение обязательств на третье лицо. Несмотря на это, в соответствии со ст. 9 Закона о туристской деятельности, туроператор несет ответственность за действие/бездействие третьих лиц, которыми была оказана услуга в ненадлежащей форме, входящая в продукт туризма, если иное не предусматривается законом.

Вышеизложенное оправдывает отнесение туристского договора к возмездному. В этом контексте стоит подчеркнуть отсутствие в Законе о туристской деятельности прямого указания на то, что данный договор относится к договорам возмездного оказания услуг.

В отечественной литературе выделяются две стадии заключения договора: направление предложения о заключении договора (оферты) и принятие этого предложения адресатом (акцепт). В юридической литературе определяются признаки, присущие оферте.

Для того чтобы оферта имела юридическую силу, она должна соответствовать следующим

условиям: должна быть направлена одному или нескольким лицам; выражать намерение лица заключить договор; содержать существенные условия договора. Если одно из условий будет отсутствовать в содержании предложения о заключении договора, оферта не может считаться действительной, что в свою очередь не влечет за собой возникновение прав и обязанностей для оферента.

Как показывает практика, спрос на туристические услуги превышает предложение. Учитывая эти условия, туристические операторы (агенты) сами предлагают заключить с ними договор о предоставлении туристических услуг, поэтому важное значение имеет исчерпывающая и своевременная информация о туруслугах. И если в роли оферента выступает лицо, нуждающееся в получении туруслуг, чаще оно обращается с предложением к определенному поставщику туристических услуг.

Туроператорами (турагентами) в основном применяется публичная оферта, то есть предложение о заключении договора, адресованное неопределенному кругу лиц, в котором усматривается желание стороны заключить договор с любым, кто откликнется. Немедленное заявление об акцепте такой оферты может привести к заключению договора о предоставлении туристических услуг. Однако для признания предложения публичной офертой в договоре о предоставлении туристических услуг применяются специальные правила. При этом публичной офертой может быть признана только та информация о комплексной туристической услуге, которая распространяется в письменной форме и содержит все существенные условия договора о предоставлении туристических услуг.

Оферты о предоставлении туристических услуг выполнить все требования практически достаточно сложно, прежде всего существенных условий договора, начиная с предмета договора, который требует детальной характеристики из-за его комплексности. Такое объявление, распространяемое на телевидении, радио, в прессе и не содержащее всех существенных условий договора, в теории гражданского права склонно рассматриваться не как публичная оферта, а как реклама. Если рассматривать этот факт с точки зрения порядка заключения договоров, то его можно расценить как приглашение к оферте.

Юридическое значение приглашения к оферте определяется тем, что лицо, его направившее, может отказаться от своего приглашения без каких-либо негативных последствий для себя. Если же письменная информация о туристических услугах содержит все существенные условия договора и оформлена как предложение, в котором усматривается воля туроператора или турагента заключить договор на указанных в предложении условиях с любым желающим, такое предложение признается публичной офертой.

Специфика предложения по заключению договора о предоставлении туристических услуг проявляется также и в том, что указанный договор в подавляющем большинстве случаев заключается в порядке, предусмотренном для договоров присоединения (особенно это касается заранее сформированной туроператором комплексной туристической услуги), поскольку требования по содержанию условий, закреплены в стандартных договорах, разработанных туроператором (турагентом). Договор присоединения (ст. 428 ГК РФ) предусматривает безоговорочное согласие с предложенным вариантом договора, который, содержится на формулярах, бланках и других стандартных формах. Сторона, которая заинтересована в заключении такого договора, направляет только предложение предоставить оферту, после чего получает ее и выполняет роль акцептанта.

Поскольку договор присоединения не обсуждается его сторонами, то другой стороне – заказчику – предлагается бланк договора присоединения, и последнему остается лишь принять

такой договор полностью или отказаться от него. Это объясняется тем, что туроператор (турагент) самостоятельно определяет условия, порядок, место и время предоставления туристических услуг, размер и сроки их оплаты и тому подобное. Таким образом, заказчик туроператора, которому предлагается подписать данный договор в целом, не может повлиять на содержание всего договора или его отдельных частей. В связи с этим довольно часто на практике случаются спорные случаи в отношениях между потребителями и субъектами предпринимательской деятельности, предоставляющими туристические услуги (к сожалению, не в пользу первых), в частности, относительно закрепления в договорах соответствующих прав и обязанностей и возможности их изменения и дополнения, вопросов ответственности и тому подобное. Поэтому считаем целесообразным четко определить преимущества и недостатки применения стандартных форм при заключении договоров в сфере туристической деятельности.

Договор о предоставлении туристических услуг является консенсуальным, возмездным и двусторонним. Указанный договор является консенсуальным, поскольку он считается заключенным с момента достижения согласия по всем существенным условиям. Также стоит согласиться с А.Р. Белоус в том, что аргументом в пользу консенсуальности договора о предоставлении туристических услуг является типовая пункт, согласно которому договор вступает в силу с момента его подписания, что имеет место в таких договорах [Белоус, 2020].

Преимущественно услуги по договору оказывают не туроператоры, а другие субъекты, обеспечивающие туристическую деятельность (гостиницы, перевозчики), из-за чего этот договор можно признать договором, исполняемым третьими лицами. Следовательно, в случае невыполнения или ненадлежащего исполнения обязательств по предоставлению услуг туристу непосредственные исполнители, которые не являются стороной договора о предоставлении туристических услуг, не несут ответственности перед туристом, поскольку обеспечение предоставления туристам услуг – это обязанность туроператора, и именно на него возлагается ответственность, независимо от того, кто должен был предоставить или предоставлял эти услуги. Однако, как свидетельствует судебная практика, туроператоры пытаются избежать ответственности за действия третьих лиц.

## Заключение

Характеризуя порядок заключения договора о предоставлении туристических услуг, приходим к следующим выводам:

1) туроператорами (турагентами) по большей части применяется публичная оферта. Однако публичной офертой может быть признана только та информация о комплексной туристической услуге, которая распространяется в письменной форме и содержит все существенные условия договора;

2) указанный договор в подавляющем большинстве случаев заключается в порядке, предусмотренном для договоров присоединения. Особенно это касается заранее сформированной туроператором комплексной туристической услуги. При этом содержание соответствующего договора разрабатывается туроператором (турагентом) в виде стандартизированных договорных условий. По этому поводу отмечается, что применение стандартных форм договоров, вследствие их абстрактности и деперсонализации потребителя, создают условия для нарушения прав туристов;

3) акцептом, то есть согласием заказчика туристических услуг с условиями договора о предоставлении туристических услуг, является его подпись на договоре о предоставлении

туристических услуг. После подписания сторонами договора о предоставлении туристических услуг туроператор (турагент) выдает туристу туристический ваучер, что является основанием и гарантией получения туристом оплаченной услуги или комплекса услуг у их исполнителя (исполнителей).

### Библиография

1. Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996 г. № 132-ФЗ (ред. от 13.06.2023) // Российская газета. – 03.12.1996. – № 231.
2. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть третья) от 26.11.2001 № 146-ФЗ (ред. от 24.07.2023) (с изм. и доп., вступ. в силу с 04.08.2023) // Российская газета. 2001. 28 ноября.
3. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (ред. от 13.06.2023) // Собрание законодательства РФ. – 1996. – № 49. – Ст. 5491.
4. Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 05.12.2022) // Собрание законодательства РФ. – 1996. – № 3. – Ст.140.
5. Белоус А.Р. Договор на оказание туристических услуг как основание возникновения правоотношения // Молодой ученый. 2020. № 15 (305). С. 167-170.
6. Бервено С.М. Проблемы договорного права: монография. Минск: Юринком Интер, 2006. 392 с.
7. Завьялова С.В. Проблемы гражданско-правового регулирования туристской деятельности в Российской Федерации: монография. Москва: Проспект, 2016. 113 с.
8. Звонкова Ю.А. Договор на оказание туристских услуг как основание возникновения правоотношения // Наука и образование сегодня. 2019. № 2. С.70-75.
9. Кусков А.С., Сирик Н.В. Правовое регулирование иной деятельности по организации путешествий // Право и экономика. 2020. № 6. С. 26-27.
10. Отческий И.Е. Защита прав потребителей в обязательствах по возмездному оказанию туристических услуг: монография. Москва: Юстицинформ, 2017. 264 с.
11. Федорченко Н.В. Роль договора в сфере предоставления туристических и гостиничных услуг // Публичное и частное право. 2018. №18. С. 148-152.

### Concept of a tourist contract in the field of consumer protection

**Ol'ga S. Ivanyuk**

Postgraduate student,  
Department of Civil Procedure,  
Saratov State Law Academy,  
410056, 104, st. Chernyshevsky, Saratov, Russian Federation;  
e-mail: ol\_stiff@ mail.ru

#### Abstract

Tourism is one of the most important areas of socio-economic activity. Since the beginning of the XX century, most countries have begun to pay special attention to the tourism industry as a direction that contributes to the development of culture and economic growth. Russia was no exception and joined this trend with full awareness of the need to implement an effective state policy in the context of the progressive tourism industry. Being one of the most stable types of business in Russia and characterized by a large number of entities implementing tourism activities, tourism is considered as a specific industry that requires a scrupulous approach to implementation, namely, regulation of relations for the provision of tourist services. This determines the centralization of the tourist contract in terms of the provision of tourist services. In this context, it is worth emphasizing

that the contractual relationship between the tourist company and the tourist himself is considered as the relationship of the customer and the contractor. The contract is one of the main regulators of relations between subjects, including tourist legal relations, an important and necessary stage of which is the conclusion of the contract. Therefore, compliance with the procedure for concluding a contract for the provision of tourist services is of great importance. Analyzing the procedure for concluding a contract for the provision of tourist services, first of all it should be noted that the process of concluding a contract for the provision of tourist services provides for all the stages necessary for the conclusion of an ordinary civil contract. Nevertheless, the specifics of the subject of the obligation to provide tourist services predetermines certain features and subtleties in the order of its conclusion, knowledge of which can to a large extent ensure the protection of the rights of consumers of tourist services.

### For citation

Ivanyuk O.S. (2023) The concept of a tourist contract in the field of consumer protection. *Voprosy rossiiskogo i mezhdunarodnogo prava* [Matters of Russian and International Law], 13 (10A), pp. 228-234. DOI: 10.34670/AR.2023.65.19.028

### Keywords

Tourist service, public offer, contractual relations, agreement on the provision of tourist services, acceptance, relations between subjects, tourist.

### References

1. Federal Law "On the basics of tourist activity in the Russian Federation" dated 24.11.1996 No. 132-FZ (ed. of 13.06.2023) // Rossiyskaya Gazeta. – 03.12.1996. – No. 231.
2. The Law of the Russian Federation "On Consumer Rights Protection" dated 07.02.1992 No. 2300-1 (ed. dated 05.12.2022) // Collection of Legislation of the Russian Federation. – 1996. – No. 3. – St.140.
3. Belous A.R. Contract for the provision of tourist services as a basis for the emergence of a legal relationship // Young scientist. 2020. No. 15 (305). pp. 167-170.
4. Berveno S.M. Problems of contract law: monograph. Minsk: Yurinkom Inter, 2006. 392 p.
5. Zavyalova S.V. Problems of civil law regulation of tourist activity in the Russian Federation: monograph. Moscow: Prospect, 2016. 113 p.
6. Zvonkova Yu.A. A contract for the provision of tourist services as the basis for the emergence of a legal relationship // Science and education today. 2019. No. 2. pp.70-75.
7. Kuskov A.S., Sirik N.V. Legal regulation of other travel organization activities // Law and Economics. 2020. No. 6. pp. 26-27.
8. Otchesky I.E. Protection of consumer rights in obligations for the provision of paid tourist services: monograph. Moscow: Justicinform, 2017. 264 p.
9. Fedorchenko N.V. The role of the contract in the provision of tourist and hotel services // Public and private law. 2018. No. 18. pp. 148-152.
10. Federal Law No. 132-FZ of November 24, 1996 "On the basics of tourist activity in the Russian Federation" (as amended on 06/13/2023) // Collection of Legislation of the Russian Federation. – 1996. – No. 49. – St. 5491.
11. The Civil Code of the Russian Federation (Part Three) of 26.11.2001 No. 146-FZ (ed. of 24.07.2023) (with amendments and additions, intro. effective from 04.08.2023) // Rossiyskaya Gazeta. 2001. November 28.