

Проанализированы вопросы правомерности предъявления потребителем (туристом) требований к турагенту о возмещении убытков в случае предоставления туроператором туристского продукта ненадлежащего качества, а также правомерности таких требований при неплатежеспособности туроператора. Анализ осуществляется посредством обращения к нормативно-правовой базе оказания туристических услуг и судебной практике.

Ключевые слова: туроператор; турагент; туристические услуги; туристский продукт; потребитель; ответственность; ущерб.

Ирина Анатольевна Калинина, канд. юрид. наук, доцент,
кафедра «Гражданское право и процесс»,
ФГБОУ ВО «Тамбовский государственный
технический университет», Тамбов, Россия;
ia-kalinina@mail.ru

ОСОБЕННОСТИ ГРАЖДАНСКО-ПРАВОВОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ТУРАГЕНТА ПЕРЕД ПОТРЕБИТЕЛЕМ ПО ТРЕБОВАНИЯМ О ВОЗМЕЩЕНИИ УБЫТКОВ В СЛУЧАЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ТУРОПЕРАТОРОМ ТУРИСТСКОГО ПРОДУКТА НЕНАДЛЕЖАЩЕГО КАЧЕСТВА

Введение

При обсуждении заявленной проблематики постулируем следующие тезисы:

– туроператор является субъектом гражданско-правовой ответственности перед потребителем (туристом) при некачественном оказании туристических услуг;

– турагент несет перед потребителем (туристом) гражданско-правовую ответственность только в границах установленных законом с учетом конкретизации данной ответственности в системе договоров между туроператором, турагентом, субагентом и потребителем;

– потребитель в любом случае наделяется правом предъявления туроператору требований о возмещении ущерба, возникшего в результате неоказания или ненадлежащего оказания туристу и (или) иному заказчику услуг, входящих в туристский продукт;

– неспособность туроператора удовлетворить требования потребителя (туриста) о возмещении убытков потребителю (туристу) не влечет права потребителя (туриста) на переадресацию своих претензий и требований к турагенту.

Методы исследования

Проведено теоретико-правовое исследование на основе системного анализа законов и подзаконных актов, а также материалов судебной практики.

Исследование проводилось по следующим направлениям:

- анализ договорной конструкции отношений между туроператором, турагентом, субагентом и потребителем (туристом);
- анализ гражданско-правовой ответственности турагента перед потребителем (туристом);
- правовое обоснование исключительной ответственности туроператора перед потребителем (туристом) за реализацию туристского продукта;
- исследование договорного закрепления ответственности туроператора перед потребителем (туристом);
- изучение правовых гарантий защиты прав и законных интересов граждан и юридических лиц – заказчиков туристических услуг (условий осуществления туроператорской деятельности);
- характеристика правового режима агентского вознаграждения турагента, субагента;
- анализ правовых последствий для турагента, субагента невозможности удовлетворения туроператором требований потребителя (туриста) о возмещении убытков потребителю (туристу), причиненных туроператором в результате неоказания или ненадлежащего оказания туристу и (или) иному заказчику услуг, входящих в туристский продукт.

Обсуждение

Гражданско-правовая ответственность субъектов туристической деятельности (туроператора, турагента, субагента) перед потребителем (туристом) установлена Федеральным законом от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (далее – ФЗ-132). Данные нормы носят императивный характер, и положения, закрепляемые ими, не могут быть изменены по усмотрению туроператора, турагента, субагента или потребителя (туриста).

Законом четко регламентированы границы ответственности турагентов и туроператоров.

Федеральным законом № ФЗ-132 закрепляются следующие положения об ответственности туроператора, турагента, субагента перед потребителем (туристом).

Турагент, субагент несут перед потребителем (туристом) гражданско-правовую ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение следующих обязанностей:

- обязательство турагента о передаче денежных средств, полученных от туриста и (или) иного заказчика, туроператору, если иной порядок оплаты туристского продукта не предусмотрен договором между турагентом и туроператором (ст. 10.1 ФЗ-132);
- обязательство турагента по уведомлению туроператора, сформировавшего туристский продукт, о заключении договора о реализации туристского продукта (ст. 10.1 ФЗ-132);

– обязательство турагента по согласованию с туроператором, сформировавшим туристский продукт, условий путешествия (в том числе потребительских свойств туристского продукта) на основании запроса туриста и (или) иного заказчика, адресованного турагенту (ст. 10.1 ФЗ-132).

За непредоставление своевременной и достоверной информации или предоставление недостоверной, неполной информации туристу и (или) иному заказчику о туристском продукте (туристских услугах), несут ответственность как туроператор, так и турагент в соответствии с условиями договора, заключенного между ними (ст. 9 ФЗ-132).

В силу ст. 9 ФЗ-132 туроператор обеспечивает оказание всех услуг, входящих в туристский продукт, и несет ответственность перед потребителем (туристом) за ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта. Данная ответственность не зависит от того, заключал ли турист договор напрямую с туроператором или с турагентом. Согласно ст. 9 ФЗ-132 с учетом изменений, внесенных Федеральным законом от 02.03.2016 № 49-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в целях совершенствования законодательства, регулирующего туристскую деятельность» (далее – ФЗ-49) [6], туроператор:

– обеспечивает предоставление всех услуг, входящих в сформированный им туристский продукт, вне зависимости от того, предоставляет он такие услуги самостоятельно или с привлечением третьих лиц (абз. 2);

– по договору, оформленному турагентом, отвечает за неоказание или ненадлежащее предоставление услуг, входящих в туристский продукт, при этом также не имеет значения, кто не оказал такие услуги (абз. 4);

– если иное не установлено законодательством РФ, туроператор несет перед туристами ответственность за действия или бездействие привлеченных им третьих лиц (абз. 5).

Таким образом, закон предоставляет потребителю (туристу) возможность предъявить претензии по туристскому продукту напрямую туроператору. Поскольку именно туроператор обязан во всяком случае нести гражданско-правовую ответственность перед потребителем (туристом), закон устанавливает особые требования о финансовом обеспечении деятельности туроператоров в виде страхования или банковской гарантии.

С туроператора возможно взыскание комиссионного вознаграждения турагента. Здесь комиссионное вознаграждение следует рассматривать как убыток потребителя, исходя из положений ст. 15 Гражданского кодекса РФ, подлежащий взысканию за счет основного исполнителя по договору, – туроператора.

В действующем законодательстве не установлена долевая, солидарная или субсидиарная ответственность турагента по обязательствам туроператора. Соответственно, неспособность (по причине банкротства или иным основаниям) туроператора удовлетворить требования потребителя (туриста) о возмещении ему убытков, причиненных туроператором в результате неоказания или ненадлежащего оказания туристу и (или) иному заказчику услуг, входящих в туристский продукт, – не является основанием для предъявления аналогичных требований к турагенту; в случае предъявления данных требований к турагенту – они не подлежат удовлетворению.

Результаты

Договорная конструкция отношений между туроператором, турагентом, субагентом и потребителем (туристом).

Договорное обеспечение реализации туристского продукта включает:

– агентский договор (договор по продвижению и реализации туристских продуктов и услуг) между туроператором и турагентом (публичная оферта, акцепт, доверенность);

– субагентский договор между турагентом и субагентом (публичная оферта, акцепт, доверенность);

– договор о подборе, бронировании и приобретении тура турагентом, субагентом в интересах потребителя (туриста). При этом если такой договор заключается с субагентом, то потребитель (турист) может и не быть поставлен в известность о том, что турагент действует не напрямую с туроператором, а как субагент – через турагента.

Типовая форма договора [12] предусматривает (раздел 3) обязательства исполнителя (турагента) о предоставлении заказчику вышеуказанного договора, а также копии доверенности, выданной туроператором, на заключение от его имени договоров о реализации туристского продукта.

Туроператор осуществляет формирование туристского продукта, а его реализацию осуществляет агент (субагент). В агентском договоре может быть прописано, что турагент действует от своего имени либо от имени туроператора.

Гражданско-правовая ответственность турагента перед потребителем (туристом).

Законодательство и судебная практика исходят из возможности привлечения турагента к ответственности перед потребителем (туристом). Определим зону гражданско-правовой ответственности турагента перед потребителем (туристом).

Турагент при заключении договора с туристом действует от имени туроператора на основании предоставленных последним полномочий. Поэтому в силу абз. 3 п. 1 ст. 1005 Гражданского кодекса РФ [4] все обязанности по этому договору возникают непосредственно у туроператора. В такой ситуации турагент не будет нести какой-либо ответственности перед туристом, за исключением оснований ответственности, предусмотренных, во-первых, законом, а, во-вторых, договором между туроператором и турагентом.

В ст. 10.1 ФЗ-132 [9] в качестве существенных условий договора закреплена следующий перечень обязанностей турагента, субагента:

– «обязательство турагента о передаче денежных средств, полученных от туриста и (или) иного заказчика, туроператору, если иной порядок оплаты туристского продукта не предусмотрен договором между турагентом и туроператором;

– обязательство турагента по уведомлению туроператора, сформировавшего туристский продукт, о заключении договора о реализации туристского продукта;

– обязательство турагента по согласованию с туроператором, сформировавшим туристский продукт, условий путешествия (в том числе потребительских свойств туристского продукта) на основании запроса туриста и (или) иного заказчика, адресованного турагенту».

Далее в этой же статье установлено: «Турагент несет предусмотренную законодательством Российской Федерации ответственность перед туристом и (или) иным заказчиком за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязанностей, предусмотренных договором о реализации туристского продукта».

В соответствии со ст. 9 ФЗ-132 в договоре, заключаемом между туроператором и турагентом, должны содержаться взаимная ответственность туроператора и турагента, а также ответственность каждой из сторон перед туристом и (или) иным заказчиком за непредставление или представление недостоверной информации о туристском продукте, за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта. Аналогичная обязанность туроператора и турагента закреплена в Разделе 3 Правил оказания услуг по реализации туристского продукта [11]. Данные положения нашли закрепление и в ГОСТ Р 54600–2011. Согласно п. 5.6.6 ГОСТ Р 54600–2011: «За непредоставление своевременной и достоверной информации или предоставление недостоверной, неполной информации туристу и/или иному заказчику о туристском продукте/туристских услугах, несут ответственность как туроператор, так и турагент в соответствии с условиями договора, заключенного между ними» [3].

Соответственно, во всех остальных случаях нарушения прав потребителя (туриста) на качественный туристский продукт вся ответственность возлагается на туроператора.

Данные положения закона об основаниях ответственности турагента, субагента перед потребителем (туристом) восприняты и правоприменителем [14].

При оценивании правомерности предъявления потребителем (туристом) требований к турагенту необходимо учитывать:

- наличие вины турагента;
- обоснованность убытков потребителя (туриста);
- наличие причинно-следственной связи между деяниями турагента и убытками потребителя (туриста);
- отсутствие вины турагента;
- возможность предъявления требований по возмещению убытков к туроператору как к основному исполнителю.

Из этого следует вывод, что ответственность турагента, субагента наступает только в случае нарушения им своих обязанностей как турагента, субагента. Во всех остальных случаях ответственность перед потребителем (туристом) несет туроператор. И за неисполнение туроператором обязанностей за реализацию туристского продукта турагент, субагент ответственности не несет. Нормы ФЗ-132 носят специальный характер по отношению к нормам, закрепленным в законодательстве о защите прав потребителей [7].

Правовое обоснование исключительной ответственности туроператора перед потребителем (туристом) за реализацию туристского продукта.

За нарушение обязанностей по подбору, бронированию и оплате туристского продукта в полном объеме ответственность несет туроператор. Это вытекает из следующих норм закона, положений судебной практики и договоров. Туроператор обеспечивает оказание туристу всех услуг, входящих в туристский продукт, самостоятельно или с привлечением третьих лиц, на которых туроператором возлагается исполнение части или всех его обязательств перед туристом и(или) иным заказчиком (ст. 9 ФЗ-132). По договору о реализации туристского продукта, заключенному турагентом, туроператор несет ответственность за неоказание или ненадлежащее оказание туристу и(или) иному заказчику услуг, входящих в туристский продукт, независимо от того, кем должны были оказываться или оказывались эти услуги (ст. 10 ФЗ-132). Претензии к качеству туристского продукта предъявляются туристом и(или) иным заказчиком туроператору в письменной форме в течение 20 дней со дня окончания действия договора и подлежат рассмотрению в течение 10 дней со дня получения претензий (ст. 10 ФЗ-132).

Договорное закрепление ответственности туроператора перед потребителем (туристом).

Правовые нормы, регулирующие договорные правоотношения, делятся на императивные и диспозитивные нормы. Условия договора должны соответствовать императивным нормам законодательства (п. 1 ст. 422 ГК РФ) и не могут им противоречить под страхом недействительности соответствующего условия договора или договора в целом (ст.ст. 168, 180 ГК РФ). Диспозитивные нормы, напротив, применяются постольку, поскольку соглашением сторон не установлено иное [5].

Положения ФЗ-132 (ст. 9 ФЗ-132, ст. 10 ФЗ-132) об ответственности туроператора носят императивный характер и не могут быть изменены по усмотрению сторон. Вместе с тем в ст. 9 ФЗ-132 содержится положение о том, что в договоре, заключаемом между туроператором и турагентом, должны содержаться положения, в том числе о взаимной ответственности туроператора и турагента, а также об ответственности каждой из сторон перед туристом и(или) иным заказчиком за непредставление или представление недостоверной информации о туристском продукте, за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта.

Поскольку ответственность перед заказчиком за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору несет туроператор, то и все убытки должен возмещать туроператор.

Правовые гарантии защиты прав и законных интересов граждан и юридических лиц – заказчиков туристических услуг (условий осуществления туроператорской деятельности).

ФЗ-132 устанавливает условия осуществления туроператорской деятельности, которые содержат требования к туроператору, в своей совокупности обеспечивают права заказчиков (туристов) при неисполнении или ненадлежащем исполнении туроператором своих обязательств.

Соответственно, в подтверждение того, что субъектом ответственности за реализацию туристского продукта перед потребителем (туристом) является туроператор выступают и положения ст. 4.1 ФЗ-132, п. 14 Административного регламента [10], закрепляющие гарантии защиты прав и законных интересов граждан и юридических лиц:

– обязательное страхование гражданско-правовой ответственности за неисполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта и (или) наличие банковской гарантии или банковских гарантий исполнения обязательств по договору о реализации туристского продукта (финансовое обеспечение ответственности туроператора);

– соответствия лиц, занимающих должности руководителя туроператора, его заместителя, главного бухгалтера, иного должностного лица, на которое возлагается ведение бухгалтерского учета туроператора (должностное лицо туроператора), требованиям, установленным ФЗ-132;

– членство в объединении туроператоров в сфере выездного туризма;

– наличие фонда персональной ответственности туроператора;

– наличие в едином федеральном реестре туроператоров.

К существенным условиям договора о реализации туристского продукта ст. 10 ФЗ-132 относит: размер финансового обеспечения ответственности туроператора; номер, дата и срок действия договора или договоров страхования ответственности туроператора и (или) банковской гарантии или банковских гарантий; наименование, адрес, местонахождение организации, предоставившей финансовое обеспечение ответственности туроператора, в случае, если фонд персональной ответственности туроператора не достиг максимального размера.

Данные требования закреплены только к туроператорской деятельности, на турагентов и субагентов они не распространяются.

Правовой режим агентского вознаграждения турагента, субагента.

Законодательством не закреплено право потребителя (туриста) предъявлять к турагенту требования о возмещении убытков в размере, определяемом размером агентского вознаграждения.

Анализ договорных отношений туроператора, турагента, субагента, потребителя (туриста) позволяет сделать следующие суждения:

1) договор между турагентом, субагентом и потребителем (туристом) является безвозмездным;

2) турагент, субагент заключают договор с потребителем (туристом) от имени туроператора, а потому отношения между потребителем (туристом) и туроператором носят возмездный характер;

3) договор между турагентом и субагентом является возмездным, так как предусмотрено агентское вознаграждение;

4) договор между турагентом и туроператором является возмездным, так как предусмотрено агентское вознаграждение.

Соответственно, агентское вознаграждение субагент получает от турагента (турагент – от туроператора) за действие по поручению и от имени туроператора по агентскому (субагентскому) договору (публичной оферте). Агентское вознаграждение выплачивается в пользу турагента, субагента за исполнение следующих обязанностей: реализация туристских продуктов, сформированных туроператором; поиск туристов, заключение

с ними договоров; оформление заявки на туристский продукт; осуществление расчетов между потребителем (туристом) и турагентом, туроператором по оплате туристского продукта; формирование и представление от потребителей (туристов) пакета документов, необходимых для оформления виз; заполнение, подписание и направление в адрес турагента отчета субагента, агента – туроператору; отслеживание и проверка в личном кабинете наличия подтверждений от агента, туроператора и т.п.

Таким образом, субагент (турагент) получает агентское вознаграждение:

- не за счет потребителя (туриста), а за счет денежных средств, перечисляемых субагентом в адрес турагента (турагентом – туроператору);
- не за действия, выполняемые в интересах потребителя (туриста), а за исполнение обязанности по реализации туристских продуктов, сформированных туроператором.

В подтверждении тому, что недопустимо взыскивать с турагента убытки потребителя (туриста) выступает и судебная практика.

В пункте 48 Постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» [8] разъяснено, что по сделкам с участием граждан-потребителей агент (посредник) может рассматриваться самостоятельным субъектом ответственности в силу ст. 37 Закона о защите прав потребителей, п. 1 ст. 1005 ГК РФ, если расчеты по такой сделке совершаются им от своего имени. При этом размер ответственности посредника ограничивается величиной агентского вознаграждения, что не исключает права потребителя требовать возмещения убытков с основного исполнителя (принципала).

В данной части (фрагменте) п. 48 не должен приниматься во внимание при решении вопроса об ответственности турагента перед потребителем (туристом), поскольку к отношениям, возникающим по поводу предоставления туристского продукта, применяются разъяснения п. 50 «Применяя законодательство о защите прав потребителей к отношениям, связанным с оказанием туристских услуг, судам надлежит учитывать, что ответственность перед туристом и (или) иным заказчиком за качество исполнения обязательств по договору о реализации туристского продукта, заключенному турагентом как от имени туроператора, так и от своего имени, несет туроператор (в том числе за неоказание или ненадлежащее оказание туристам услуг, входящих в туристский продукт, независимо от того, кем должны были оказываться или оказывались эти услуги), если федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации не установлено, что ответственность перед туристами несет третье лицо (ст. 9 Федерального закона от 24 ноября 1996 года № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности»)».

При этом для определения объема гражданско-правовой ответственности туроператора перед потребителем (туристом) важен абз. 2 п. 48. Применительно к отношениям между туроператором и турагентом с учетом того, что турагент, субагент действуют от имени и по поручению туроператора, можно сделать следующий вывод: с туроператора возможно взыскание комиссионного вознаграждения турагента, субагента. Здесь комиссионное вознаграждение следует рассматривать как убыток

потребителя, исходя из положений ст. 15 Гражданского кодекса РФ, подлежащий взысканию за счет основного исполнителя по договору, – туроператора.

Таким образом, Верховный Суд Российской Федерации однозначно выразил свою позицию о том, что ответственность перед туристом и (или) иным заказчиком за качество исполнения обязательств по договору о реализации туристского продукта, заключенному турагентом как от имени туроператора, так и от своего имени, несет туроператор, если не установлено иное.

Правовые последствия для турагента, субагента невозможности удовлетворения туроператором требований потребителя (туриста) о возмещении убытков потребителю (туристу), причиненных туроператором в результате неоказания или ненадлежащего оказания туристу и (или) иному заказчику услуг, входящих в туристский продукт.

Неспособность туроператора удовлетворить указанные требования потребителя (туриста) является правовым основанием для обращения потребителя (туриста) за выплатой страхового возмещения или об уплате денежной суммы по банковской гарантии.

Финансовым обеспечением гарантируется: возврат денег за непредоставленные услуги как самим туроператором, так и третьими лицами, на которых было возложено исполнение обязанностей по договору; оплата реального ущерба, понесенного туристами при неоказании услуг по договору, в том числе расходов на эвакуацию из страны, где проходил отдых. При неисполнении туроператором обязанности по осуществлению таких выплат туристам последние имеют право напрямую обратиться с требованием к страховщику, застраховавшему ответственность оператора, или кредитной организации, выдавшей банковскую гарантию. Это следует из ст. 4.1 и гл. VII.1 ФЗ-132.

Важно подчеркнуть, что в действующем законодательстве не установлена долевая, солидарная или субсидиарная ответственность турагента, субагента перед туроператором. Отсутствуют в законе и положения, которые предусматривали бы субсидиарную ответственность турагента при неспособности туроператора (по причине банкротства или иным основаниям) удовлетворить требования потребителя (туриста) о возмещении убытков, причиненных туроператором в результате неоказания или ненадлежащего оказания туристу и(или) иному заказчику услуг, входящих в туристский продукт.

Таким образом, неспособность (по причине банкротства или иным основаниям) туроператора удовлетворить требования потребителя (туриста) о возмещении убытков потребителю (туристу), причиненных туроператором в результате неоказания или ненадлежащего оказания туристу и (или) иному заказчику услуг, входящих в туристский продукт, – не является основанием предъявления аналогичных требований к турагенту; в случае предъявления данных требований к турагенту – они не подлежат удовлетворению.

В научной литературе отмечается недостаточность в правовом регулировании данной сферы [2, 13]. Соглашаясь с данным мнением в целом, следует признать, в частности, что вопросы разграничения ответственно-

сти между туроператором и турагентом в законе с учетом положений ФЗ-49 определены достаточно точно и однозначно. В связи с этим следует не согласиться с мнением о том, что внесенные поправки (ФЗ-49) «не приведут к решению проблемы сбалансированной защиты прав участников гражданско-правовых отношений в сфере туризма, так как носят непоследовательный и противоречивый характер» [1, с. 118].

Проведенный анализ правового закрепления гражданско-правовой ответственности турагента, субагента, действующих от имени туроператора, перед потребителем (туристами) по требованиям о возмещении убытков в случае предоставления туроператором туристского продукта ненадлежащего качества, свидетельствует о том, что определение указанной ответственности относится к компетенции законодателя, но не самих участников туристических услуг. При этом законом четко устанавливаются положения об ответственности туроператора, турагента и субагента перед потребителем (туристом).

Список литературы

1. **Барабанова П. С.** Проблемы разграничения гражданско-правовой ответственности турагента и туроператора перед заказчиком туристского продукта // Социально-экономические исследования, гуманитарные науки и юриспруденция: теория и практика. 2016. № 10. С. 114 – 119.
2. **Гаджисамедзаде С. Д.** Гражданско-правовая ответственность туроператора и турагента за некачественное оказание туристских услуг // Гражданское законодательство РФ: современное состояние, тенденции и перспективы развития: сб. науч.-практ. ст. II Междунар. науч.-практ. конф. Краснодар, 2017. С. 49 – 51.
3. **ГОСТ Р 54600–2011.** Туристские услуги. Услуги турагентств. Общие требования. Tourist services. Services of travel agencies. General requirements [Электронный ресурс]. Введ. 2011-12-18. URL: <http://docs.cntd.ru/document/gost-r-54600-2011> (дата обращения: 10.03.2019)
4. **Гражданский кодекс** Российской Федерации (часть вторая): федер. закон от 26.01.1996 № 14-ФЗ (ред. от 29.07.2018) (с изм. и доп., вступ. в силу с 30.12.2018) // СЗ РФ. 1996. №5. Ст. 410.
5. **Гражданский кодекс** Российской Федерации (часть первая): федер. закон от 30.11.1994 № 51-ФЗ (ред. от 03.08.2018) (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.01.2019) // СЗ РФ. 1994. № 32. Ст. 3301.
6. **О внесении** изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в целях совершенствования законодательства, регулирующего туристскую деятельность: федер. закон от 02.03.2016 № 49-ФЗ (ред. от 04.06.2018) (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.01.2019) // СЗ РФ. 2016. № 10. Ст. 1323.
7. **О защите** прав потребителей: Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 29.07.2018) // СЗ РФ. 1996. № 3. Ст. 140.
8. **О рассмотрении** судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей: постановление Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17 // Российская газета. № 156. 11.07.2012.
9. **Об основах** туристской деятельности в Российской Федерации: федер. закон от 24.11.1996 № 132-ФЗ (ред. от 04.06.2018) (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.01.2019) // СЗ РФ. 1996. №49. Ст. 5491.
10. **Об утверждении** Административного регламента по предоставлению Федеральным агентством по туризму государственной услуги по формированию и

ведению единого федерального реестра туроператоров: приказ Минкультуры России от 10.06.2016 № 1321 (ред. от 06.07.2017) (зарегистрировано в Минюсте России 29.07.2016 № 43034) // Официальный интернет-портал правовой информации. URL: <http://www.pravo.gov.ru>, 01.08.2016. (дата обращения: 10.03.2019)

11. **Об утверждении** Правил оказания услуг по реализации туристского продукта: постановление Правительства РФ от 18.07.2007 № 452 (ред. от 30.11.2018) // СЗ РФ. 2007. № 30. Ст. 3942.

12. **Об утверждении** типовых форм договора о реализации туристского продукта, заключаемого между туроператором и туристом и (или) иным заказчиком, и договора о реализации туристского продукта, заключаемого между турагентом и туристом и (или) иным заказчиком: приказ Минкультуры России от 31.10.2016 № 2386 (зарегистрировано в Минюсте России 13.04.2017 № 46358) // Официальный интернет-портал правовой информации. URL: <http://www.pravo.gov.ru>, 13.04.2017. (дата обращения: 10.03.2019)

13. **Отческий И. Е., Володина Д. В.** Роль судебной практики в защите нарушенных прав потребителей туристских услуг // Актуальные проблемы российского права. 2018. № 3 (88). С. 128 – 137.

14. **Пояснения** Министерства культуры Российской Федерации и Федерального агентства по туризму по вопросам, связанным с применением типовой формы договора о реализации туристского продукта, заключаемого между турагентом и туристом и (или) иным заказчиком туристского продукта (согласовано с Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека) // Федеральное агентство по туризму: офиц. сайт. URL: <https://www.russiatourism.ru/content/7/section/118/detail/13316/> (дата обращения: 10.03.2019).

References

1. **Barabanova P.S.** [Problems of differentiation of civil liability of a travel agent and a tour operator to the customer of a tourist product], *Sotsial'no-ekonomicheskiye issledovaniya, gumanitarnyye nauki i yurisprudentsiya: teoriya i praktika* [Social and economic research, humanities and jurisprudence: theory and practice], 2016, no. 10, pp. 114-119. (In Russ., abstract in Eng.)

2. **Gadzhisamedzade S.D.** *Grazhdanskoye zakonodatel'stvo RF: sovremennoye sostoyaniye, tendentsii i perspektivy razvitiya* [Civil Legislation of the Russian Federation: current state, trends and development prospects], Proc. of the II International Scientific and Practical Conference. Krasnodar, 2017, pp. 49-51. (In Russ.)

3. **GOST R 54600-2011.** Tourist services. Services of travel agencies. General requirements. available at: <http://docs.cntd.ru/document/gost-r-54600-2011> (accessed: 10 Mart 2019).

4. [Civil Code of the Russian Federation (Part Two): Feder. Law of January 26, 1996 No. 14-ФЗ (as amended on 07/29/2018)], *SZ RF* [Collection of Legislation of the Russian Federation], 1996, no. 5, art. 410. (In Russ.)

5. [Civil Code of the Russian Federation (Part One): Feder. Law of November 30, 1994 No. 51-ФЗ (as amended on August 3, 2017)], *SZ RF* [Collection of Legislation of the Russian Federation], 1994, no. 32, art. 3301. (In Russ.)

6. [On Amendments to Certain Legislative Acts of the Russian Federation in order to Improve the Law Regulating Tourism Activities: Feder. Law of 02.03.2016 No. 49-FZ (as amended on 04.06.2018)], *SZ RF* [Collection of Legislation of the Russian Federation], 2016, no. 10, art. 1323. (In Russ.)

7. [On Consumer Rights Protection: RF Law dated 07.02.1992 No. 2300-1 (ed. from 07.29.2018)], *SZ RF* [Collection of Legislation of the Russian Federation], 1996, no. 3, art. 140. (In Russ.)

8. *Rossiyskaya gazeta*, 2012, no. 156. 11 Jule. (In Russ.)
9. **[On the basics** of tourist activity in the Russian Federation: Feder. Law of November 24, 1996 No. 132-ФЗ (as amended on 04.06.2018)], *SZ RF* [Collection of Legislation of the Russian Federation], 1996, no. 49, art. 5491. (In Russ.)
10. **available at:** <http://www.pravo.gov.ru> (accessed: 10 Mart 2019).
11. **[On approval** of the Rules for the provision of services for the implementation of tourist products: Decree of the Government of the Russian Federation of July 18, 2007 No. 452 (as amended on 30.11.2018)], *SZ RF* [Collection of Legislation of the Russian Federation], 2007, no. 30, art. 3942. (In Russ.)
12. **available at:** <http://www.pravo.gov.ru> (accessed: 10 Mart 2019).
13. **Otcheskiy I.Ye., Volodina D.V.** [The role of judicial practice in the protection of violated rights of consumers of tourist services], *Aktual'nyye problemy rossiyskogo prava* [Actual problems of Russian law], 2018, no. 3 (88), pp. 128-137. (In Russ., abstract in Eng.)
14. **available at:** <https://www.russiatourism.ru/content/7/section/118/detail/13316/> (accessed: 10 Mart 2019).

Features of Travel Agent's Civil Liability to the Consumer on Claims for Damages in Case of Providing Tourism Product of Improper Quality

I. A. Kalinina, *Candidate of Legal Sciences, Associate Professor,
Department of Civil Law and Process,
Tambov State Technical University, Tambov, Russia;
ia-kalinina@mail.ru*

The article analyzes the issues of the legality of suing for damages of the travel agent by the consumer (tourist) if the tour operator sold the tourist the product of inadequate quality, as well as the legality of such claims in the insolvency of the tour operator. The analysis is carried out by referring to the legal framework for the provision of tourism services and judicial practice.

Keywords: tour operator; travel agent; travel services; tourism product; consumer; liability; damage.

© И. А. Калинина, 2019

Статья поступила в редакцию 01.04.2019

При цитировании использовать:

Калинина И. А. Особенности гражданско-правовой ответственности турагента перед потребителем по требованиям о возмещении убытков в случае предоставления туроператором туристского продукта ненадлежащего качества // *Право: история и современность*. 2019. № 2. С. 68 – 79. doi: 10.17277/pravo.2019.02.pp.068-079