

## **ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ТУРИСТИЧЕСКИХ ФИРМ ЗА НАРУШЕНИЕ ДОГОВОРА ОКАЗАНИЯ ТУРИСТИЧЕСКИХ УСЛУГ**

**В.В. Алексеева**  
*Витебск, ВГУ*

Договор оказания туристических услуг является центральным звеном в регулировании отношений между туристом и лицом, которое принимает на себя обязательство по предоставлению туристических услуг. В качестве последних могут выступать туроператоры и турагенты.

На договор оказания туристических услуг распространяются нормы гл. 39 Гражданского кодекса Республики Беларусь (договор возмездного оказания услуг), Закона Республики Беларусь от 25 ноября 1999 года №326-3 «О туризме» (далее – Закон о туризме), Закона Республики Беларусь от 9 января 2002 года «О защите прав потребителей» (далее – Закон о защите прав потребителей) и др.

Согласно ст. 17 Закона о туризме договор оказания туристических услуг заключается в письменной форме. Ранее в качестве обязательной формы данного вида договоров выступал туристический ваучер, однако практика его применения показала его нецелесообразность. В настоящее время договор оказания туристических услуг заключается в соответствии с Типовой формой, утвержденной Постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 5 октября 2010 года № 1431 «Об утверждении типовой формы договора оказания туристических услуг».

К существенным условиям договора оказания туристических услуг относятся условия о предмете, условия, которые названы законодательством в качестве существенных и иные условия, относительно которых по заявлению одной из сторон должно быть достигнуто соглашение.

В ст. 17 Закона о туризме определено, что договор оказания туристических услуг должен содержать следующие существенные условия:

- стоимость туристических услуг, сроки и порядок их оплаты;
- сведения об исполнителе, включая данные о специальном разрешении (лицензии) на осуществление туристической деятельности, его месте нахождения (месте жительства индивидуального предпринимателя) и банковские реквизиты;
- сведения о заказчике в объеме, необходимом для оказания туристических услуг;
- программу туристического путешествия;
- права, обязанности и ответственность сторон;
- условия изменения и расторжения договора оказания туристических услуг, порядок урегулирования возникших споров и возмещения причиненных убытков (вреда).

Как правило, туристические фирмы предлагают потребителю туристических услуг уже сформированный «туристический пакет», поэтому особые пожелания (требования) туриста должны быть обязательно отражены в договоре. Эти требования могут касаться вида из окна номера, наличия комнаты для детей в отеле или огороженного пляжа и т.д.

Туристам следует внимательно относиться к заключаемому с ними договору, поскольку заказчик вправе потребовать от исполнителя выполнения лишь тех условий и в той форме, как оно было предусмотрено договором.

Что же делать туристу, если туристической фирмой были нарушены условия договора полностью либо в части? Следует обратить внимание на тот факт, что в Законе о туризме не содержится положений относительно ответственности сторон

за неисполнение или ненадлежащее исполнения обязательств по договору. В связи с этим, при решении вопроса об ответственности, в частности туристической фирмы перед заказчиком, следует обратиться к общим нормам об ответственности исполнителя по договору возмездного оказания услуг, установленных Гражданским кодексом Республики Беларусь и Законом о защите прав потребителей. Кроме того, как отмечалось ранее, условия об ответственности являются существенными для договора оказания туристических услуг.

Так, в соответствии с законодательством Республики Беларусь туристическая организация несет ответственность:

- за непредоставление (предоставление недостоверной или недостаточной) информации о туристической услуге, в том числе, если это повлекло за собой причинение вреда жизни, здоровью, наследственности либо имуществу туриста;
- за вред, причиненный жизни, здоровью, наследственности или имуществу туриста вследствие недостатков туристической услуги;
- за реализацию туристической услуги ненадлежащего качества;
- за нарушение сроков предоставления туристической услуги и иных условий договора.

Ответственность, по общему правилу, наступает в виде возмещения убытков, а в случаях, предусмотренных законодательством или договором, и уплаты неустойки. При этом уплата неустойки и возмещение убытков не освобождают туристическую фирму от исполнения возложенных на неё обязательств в натуре перед потребителем.

Так, например, при предоставлении туристической услуги ненадлежащего качества турист по своему усмотрению вправе потребовать соразмерного уменьшения установленной цены туристической услуги; возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков оказанной туристической услуги своими силами или третьими лицами, а в некоторых случаях расторжения договора оказания туристических услуг и полного возмещения стоимости, внесенной за её оказание.

Кроме того, в соответствии со ст. 18 Закона о защите прав потребителя турист вправе требовать возмещения морального вреда нарушением своих прав со стороны туристической фирмы.

Туристическая фирма несет ответственность за действия любого, кто по её поручению оказывает туристу услуги. Поэтому в случае наличие претензий, например, к принимающей стороне отеля, и отказа или невозможности устранить на месте, их следует предъявлять в последующем туристической фирме, с которой был заключен договор. Включение же в договор условия, согласно которому туристическая фирма не несёт ответственности за оказание услуги, входящей в тур, оказываемой третьими лицами, в силу ст. 19 Закона о защите прав потребителей, является ничтожным.

Следует обратить внимание на то, что законодательством Республики Беларусь, в отличие, например, от законодательства Российской Федерации, не предусмотрен обязательный претензионный порядок разрешения спора, вытекающего из договора оказания туристических услуг. В то же время обращение порой с претензией к туристической фирме помогает избежать достаточно длительного судебного процесса. Если же стороны не нашли возможность урегулировать спор мирным путём, то туристу, не остается другого выхода, как обратиться в суд за защитой своих нарушенных прав.