

ПРЕТЕНЗИОННЫЙ ПОРЯДОК УРЕГУЛИРОВАНИЯ СПОРА, КАК ОБЯЗАТЕЛЬНОЕ УСЛОВИЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В СФЕРЕ ТУРИСТИЧЕСКИХ УСЛУГ

Иванюк Ольга Степановна

Аспирант,

Саратовская государственная юридическая академия

OL_stiff@mail.ru

CLAIM-BASED DISPUTE SETTLEMENT PROCEDURE AS AN OBLIGATORY CONDITION FOR CONSUMER PROTECTION IN THE FIELD OF TOURISM SERVICES

O. Ivanyuk

Summary. Economic and legal disputes are resolved by the courts. The need to appeal to such courts occurs when one of the business entities, between which legal relations arise, violates its obligation. Then an economic dispute arises, the consideration of which, as a rule, ends with the restoration of the violated or disputed right. However, in addition to the judicial order, there are other ways to defend their interests in the economic sphere. They are the so-called extra-judicial dispute settlement institutions. Today, the main type of pre-trial settlement of economic disputes in the legal field of the Russian Federation is claim proceedings, as a mandatory condition of consumer protection in the field of tourist services. Claim-based proceedings can be considered as an intermediate stage between «peaceful» conversations and an appeal to the consumer protection department and the court. It was designed to help the parties settle mutual claims in a pre-trial manner or as one of the stages before going to court. In fact, quite often, this is the only adequate way to receive monetary compensation from a company in the field of tourist services without lengthy procedures and payment of legal costs. Registration in the legal norms of the claim-based settlement of an economic dispute gives confidence in the real realisation of the protection of the right, because the legal settlement of an alternative solution to an economic dispute necessarily provides for the legal possibilities of enforcement of a decision made based on the results of an extra-judicial settlement of the dispute. This becomes important when the obligated party refuses to perform its duties voluntarily. In addition, the enforcement procedure provides for certain time costs, which puts off the moment of protection of the right. Out of the number of extra-judicial methods regulated by law, the most convenient is the claim-based settlement of the dispute.

Keywords: tourism, the right to rest, tourist services, consumer protection, claim activity, the right to make a claim, judicial practice.

Большое значение и влияние на развитие национальной туристической индустрии имеет нормативно-правовое регулирование туристической деятельности. Обоснованное нормативно правовое обеспечение формирует благоприятные условия для ведения туристического бизнеса и является важным фактором эффективности функционирования субъектов хозяйствования. Законодательная регламентация тури-

Аннотация. Хозяйственно-правовые споры разрешаются судами. Необходимость обращения в такие суды наступает тогда, когда один из субъектов хозяйствования, между которыми возникают правоотношения, нарушает свое обязательство. Тогда и возникает хозяйственный спор, рассмотрение которого, как правило, завершается восстановлением нарушенного или оспариваемого права. Однако кроме судебного порядка существуют еще другие способы отстаивания своих интересов в хозяйственной сфере, так называемые внесудебные институты урегулирования споров. Сегодня основным видом досудебного урегулирования хозяйственных споров в правовом поле Российской Федерации является претензионное производство, как обязательное условие защиты прав потребителей в сфере туристических услуг. Претензионное производство можно рассматривать как промежуточную стадию между «мирными» переговорами и обращением в отдел защиты прав потребителей и суда, призванную помочь сторонам урегулировать взаимные претензии в досудебном порядке или как один из этапов перед обращением в суд. Фактически, довольно часто, это единственный адекватный способ получить денежную компенсацию из фирмы в сфере туристических услуг без длительных процедур и выплаты судебных издержек. Оформление в правовых нормах претензионного способа урегулирования хозяйственного спора дает уверенность в реальном воплощении защиты права, ведь правовое урегулирование альтернативного решения хозяйственного спора обязательно предусматривает правовые возможности принудительного исполнения решения, принятого по результатам внесудебного урегулирования спора. Это приобретает значимость при отказе обязанной стороны выполнять свои обязанности добровольно. Кроме этого, процедура принудительного исполнения предусматривает определенные временные расходы, что откладывает момент защиты права. Из числа урегулированных правом внесудебных способов наиболее удобным является претензионное урегулирование спора.

Ключевые слова: туризм, право на отдых, туристические услуги, защита прав потребителей, претензионная деятельность, право на предъявление претензии, судебная практика.

стической деятельности предусматривает определение прав, обязанностей и ответственности субъектов туристической деятельности, нормативно-правовое регулирование государственной регистрации, лицензирование и сертификацию туристических предприятий.

Ученые по-разному подходят к трактовке сущности туризма. По мнению Х.М. Асхабовой и Ж.В. Горностаева,

туризм — это многообразие отношений и явлений, возникающих в процессе жизнедеятельности путешествующего человека; социально-экономический институт, обеспечивающий интересы и потребности человека-путешественника, регулирует взаимодействие туриста с разными секторами туристической инфраструктуры (гостеприимство, аниматорские центры и т.п.) [5, с. 9].

Ученый А. Ильина определяет туризм «как определенную совокупность явлений и взаимоотношений, возникающих при взаимодействии туристов, организаторов путешествий, местных органов власти и населения в процессе туристической деятельности» [10, с. 188].

Анализируя понятие туризм с точки зрения права и экономики, В.В. Резникова определяет туризм как сферу хозяйствования по обслуживанию лиц, находящихся временно вне своего постоянного проживания (оказания им платных услуг).

Туризм характеризуется такими обязательными признаками, как:

- 1) выезд лица-услугополучателя (туриста) вне места постоянного проживания без занятия оплачиваемой деятельностью;
- 2) временность;
- 3) наличие определенной цели, достижение которой не связано с осуществлением туристом оплачиваемой деятельности в стране (месте) своего временного пребывания;
- 4) туристическое перемещение происходит через посредничество субъектов предпринимательства, исключительной или основной хозяйственной деятельностью которых является предоставление посреднических услуг в сфере туризма (услуг по организации туризма);
- 5) осуществление туризма происходит через предоставление комплексной туристической услуги (или, как отмечается в литературе, туристическое перемещение обеспечивается предоставлением комплекса туристических услуг — туристического продукта) [7, с.128].

Российская Федерация гарантирует гражданам право на отдых (статья 37), свободу передвижения, право свободно покидать территорию Российской Федерации (статья 27) [1]. Развитие технологий, мировая торговля, глобализация, международный бизнес способствуют развитию не только товарообмена, но и служат для перемещения граждан по всему миру, в том числе и в целях туристических путешествий. Все это послужило поводом к становлению и развитию туристической индустрии и законодательному урегулированию отношений в сфере туристических услуг.

Сфера услуг — часть экономики, включающая все виды коммерческих услуг. Исследователи, анализируя

подходы к пониманию сущности услуг, на основании выделенных исследователями признаков и свойств услуг, объединяют их в следующие группы: 1) определение сущности услуги через деятельность (действие); 2) определение услуги как результата деятельности; 3) как компромиссная между первыми двумя — концепция, согласно которой сущность услуги раскрывается через совокупность (неразрывное единство) деятельности и ее результата; 4) определение сущности услуги как деятельности, не имеющей овеществленного результата; 5) определение сущности услуг через соотношение «работ» и «услуг»; 6) анализ сущности услуг как разновидности благ, через анализ сущности блага; 7) определение сущности услуги через категорию «функции»; 8) раскрытие сущности услуги через понятие экономических отношений и/или правоотношений; 9) определение сущности услуги путем толкования ее как изменения в состоянии институциональной единицы [7, с. 85].

Потребители в сфере по предоставлению туристических услуг имеют такие же права, что имеют потребители в иных сферах деятельности, согласно Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» [2] и Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» [3].

Одной из важных особенностей сферы оказания услуг является неосвязаемость конечного продукта. Это не материальный товар, который, в случае неисправности, можно вернуть обратно в магазин и качество которого должно быть подтверждено различными гарантиями и сертификатами. Ошибку или недобросовестность исполнителя услуги нельзя исправить, они необратимы. В период экономического кризиса недовольство потребителя в сфере туристических услуг особенно возрастает, когда цены на такие услуги растут, а доходы населения сокращаются.

Меры по защите потребителей повышают конкурентоспособность дестинации, помогая свести к минимуму неудовлетворенность туристов за счет более прозрачных и эффективных рыночных операций, создавая и поддерживая лояльность клиентов и доверие потребителей

Большинство ученых придерживаются позиции, что понятие защиты права связано с понятием нарушения права. Конкретно основание «нарушения» права являются базой определения правовой защиты. При этом, согласно общепотребительному толкованию, «нарушать» означает «преступать, не соблюдать, в противоположность чему-то; огорчать, разорять, прерывать» [8, с. 88].

Наиболее распространенные нарушения прав потребителя в сфере оказания туристических услуг отображены на рисунке 1.

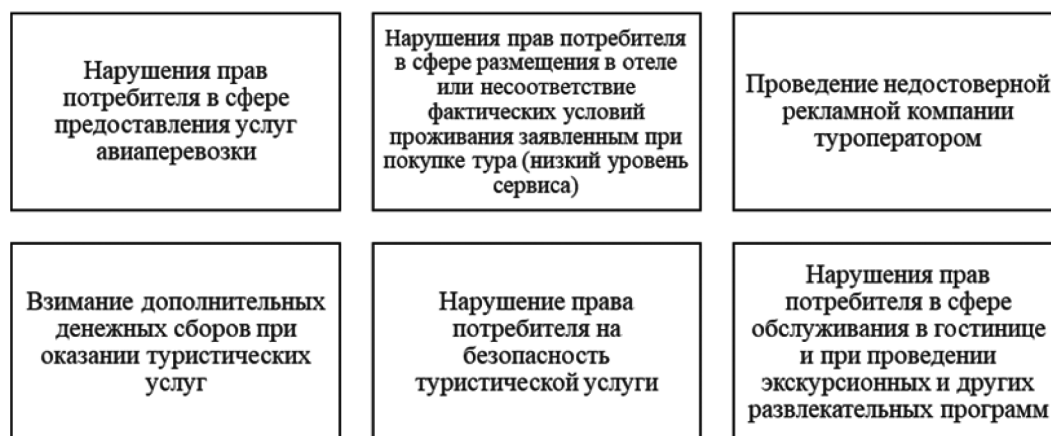


Рис. 1. Наиболее распространенные нарушения прав потребителя в сфере оказания туристических услуг

В процессе хозяйственной деятельности споры между сторонами неотвратимы. Современные условия свободного развития общества и экономики обуславливают рост хозяйственных конфликтов. Актуализируется вопрос решения их без обращения в государственный суд. Претензионный способ урегулирования хозяйственного спора — достижение согласия между сторонами относительно предмета спора тем или иным способом без обращения в суд и добровольного исполнения решения или договоренностей. В то же время, реальная защита нарушенного права происходит при его реализации в жизни. Поэтому среди альтернативных способов разрешения хозяйственных споров, каждый из которых имеет собственные преимущества, наиболее надежными в применении является урегулированный правом претензионный порядок.

Для исследования проблематики претензионного порядка следует сначала определиться, как стороны рассматривают такой инструмент урегулирования конфликтной ситуации при осуществлении ими хозяйственной деятельности. А именно, с одной стороны, направление претензии контрагента действительно можно рассматривать сквозь призму двустороннего урегулирования спора и достижения компромисса, или хотя бы такого положения вещей, которое более или менее удовлетворило обе стороны. С другой стороны, претензия и доказательства ее отправления служат доказательной базой для дальнейшего осуществления правосудия и удовлетворения исковых требований одной из сторон. В этом аспекте для нас важно отметить, что досудебное урегулирование спора с помощью претензии предполагает фактическое достижение положительного результата без обращения в другие государственные институты. Когда мы говорим об этапе досудебного урегулирования спора, предполагая дальнейшее обращение в суд, исключаем фактор и такой признак, как направленность на достижение компромисса без обращения в суд. Поскольку, в таком случае, контрагент имеет совсем другую цель — собрать как можно более широкую доказательную базу для представления ее в процессе.

Важно указать, что этап направления требований по устранению нарушения прав уже есть момент нарушения права, однако непосредственно не начинается судебный процесс. Это скорее свидетельствует об активных действиях лица по защите своих прав потребителей в сфере туристических услуг.

Претензионный порядок разрешения споров с потребителями туристских услуг устанавливается в ст. 10 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» В том числе Постановлением Правительства РФ «Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта» утвержден порядок предъявления претензий [4].

Как отмечают А.С. Кусков и Н.В. Сирик: «По своей сути претензия является указанием на факт нарушения права потребителя, а также требованием к устранению и решению сложившейся проблемы. Стоит уточнить, что не существует определенной формы оформления претензии. Она пишется в свободной форме, но только письменно. Единственный важный аспект, о котором нельзя забывать при написании претензии — это указание факта произведенного нарушения и требование к его устранению» [6, с.19–27].

Право на предъявление претензии является субъективным правом лица, но если претензия уже заявлена на предприятие, обязанностью хозяйствующего субъекта становится рассмотреть его в установленные сроки и дать на претензию письменный ответ.

Законодательством Российской Федерации установлен срок, в течение которого претензия подлежит рассмотрению. Данный срок составляет десять дней после ее получения.

Проанализировав претензию как вид досудебного урегулирования спора между лицами, можно сделать определенные выводы:

Во-первых, претензии одной из сторон можно рассматривать в разных контекстах. В одном случае это может быть действительной попыткой стороны достичь компромисса, в другом, лишь этапом сбора доказательств перед подготовкой искового заявления.

Во-вторых, более характерна для деятельности юридических лиц, когда они друг другу обосновывают свою точку зрения для выполнения другой стороной своих обязательств. Однако, и с теоретической, и с практической позиции, это достаточно эффективный механизм и для физических лиц. В частности, по спорам о защите прав потребителей в сфере туристических услуг.

В-третьих, такие аспекты, как форма претензии, пути ее передачи и подтверждающие это доказательства играют важную роль. И несоблюдение указанных требований уничтожит вышеупомянутый механизм и не приведет к положительному результату.

Как справедливо отмечает К.А. Самохина: «Результатом рассмотрения претензии является ответ на эту претензию. Поскольку досудебный порядок урегулирования спора является своеобразным способом снизить нагрузку на судебные органы, то один из результатов рассмотрения претензии можно назвать удовлетворение требований потребителя в добровольном порядке. Также в результате рассмотрения требования могут быть удовлетворены частично или же может быть отказано в удовлетворении. Стоит отметить, что также возможны случаи, когда претензия возвращается без удовлетворения» [9, с. 57].

В то же время, такое урегулирование не всегда имеет положительный результат, поскольку стороны пытаются превалировать свои интересы, часто при этом, избегая такого решения, которое хотя бы частично удовлетворило и интересы контрагента.

На данный момент времени в судебной практике, связанной со спорами в сфере туристических услуг, в частности претензионного порядка имеются разнообразные позиции: а) исковое заявление подлежит возвращению в силу несоблюдения обязательного досудебного претензионного порядка (ст. 135 ГПК РФ); б) исковое заявление оставляется без движения (ст. 136 ГПК РФ); в) исковое заявление оставляется без рассмотрения (ст. 222 ГПК РФ); г) рассмотрение спора и удовлетворение заявленных исковых требований без учета нарушений в соблюдении претензионного порядка; д) удовлетворение исковых требований в части, то есть с отказом во взыскании неустойки и штрафа в связи с тем, что в досудебном порядке соответствующее исковое требование не заявлялось в претензии.

Выводы

Претензионный порядок урегулирования спора в сфере туристических услуг представляет собой самостоятельный правовой институт, нормы которого содержатся в различных нормативно-правовых актах.

По нашему мнению, процедура передачи претензии может быть достаточно эффективным способом урегулирования хозяйственного спора. Лицу, которое получило, предоставляется определенный срок на рассмотрение, и по результатам этого рассмотрения он посылает ответ на претензию. Если таким образом стороны достигают согласия, обладает необходимостью судебного разбирательства. Если же правовой спор до сих пор остается актуальным, сторона, направившая претензию, может обратиться в суд за защитой своего нарушенного права в сфере туристических услуг.

ЛИТЕРАТУРА

1. Конституция Российской Федерации. Принята всенародным голосованием 12 декабря 1993г. (принята всенародным голосованием 12.12.1993 с изменениями, одобренными в ходе общероссийского голосования 01.07.2020) // СЗ РФ. 2014. № 31. Ст. 4398; СЗ РФ. 2022. № 11. Ст. 1416.
2. Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996 г. № 132-ФЗ (ред. от 28.05.2022) // Российская газета. — 03.12.1996. — № 231.
3. 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.
4. Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 № 1852 (ред. от 14.11.2022) «Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта» // СЗ РФ. 2020. № 47. Ст. 7551.
5. Асхабова Х.М., Горностаева Ж.В. Структура и виды туристских услуг // Форум молодых ученых. 2021. №8(60). С.7–12.
6. Кусков А.С., Сирик Н.В. Претензионный порядок урегулирования споров с потребителями туристских услуг // Право и экономика. 2020. №5. С.19–27.
7. Резникова В.В. Соотношение понятий «услуга» и «работы», «контракт о предоставлении услуг» и «контракт подряда» // Вестник Московского университета МВД России. 2018. № 3. С. 85–92.
8. Резникова В.В. Правовое регулирование посредничества в сфере хозяйствования (теоретические аспекты): монография. Минск: Минский. нац. ун-т им., 2010. 706 с.
9. Самохина К.А. Претензионный порядок урегулирования споров в сфере оказания туристических услуг // Материалы Международной (заочной) научно-практической конференции. Баспасы «Академия». 2021. С.56–70.
10. Тасоева С.З. Субъекты рынка туристских услуг: их права и обязанности // Научные исследования и инновации. 2021. №2. С.188–197.

© Иванюк Ольга Степановна (OI_stiff@mail.ru)

Журнал «Современная наука: актуальные проблемы теории и практики»