

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования**

РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПРАВОСУДИЯ
Факультет подготовки специалистов для судебной системы (юридический
факультет)

Научная работа

ТЕМА: «Особенности финансовой деятельности туроператоров»

Выполнила:
Студентка 4 курса
Группы Д-401
Ростовского филиала ВГБОУ ВО
«РГУП»
очной формы обучения
Власова Анастасия Олеговна

Научный руководитель:
Мирошник Светлана Валентиновна

Ученая степень, ученое звание, должность:
зав. кафедрой государственно-правовых
дисциплин, доктор юридических наук, доцент

Ростов-на-Дону
2017 г.

Оглавление

Введение	3
1. Нововведения в законодательство в сфере туризма	5
1.1 Государственный реестр туристических агентств.....	5
1.2 Фонд персональной ответственности туроператора	5
1.3 Финансовые гарантии туроператора.....	6
2. Защита туристов и ответственность туроператоров	8
3. Пробелы в новом законодательстве о туризме.....	9
3.1 Выявление проблем в законодательстве на основе судебной практики	10
Заключение.....	12
Библиографический список.....	13

Введение

Каждый раз с наступлением нового года претерпевают изменения некоторые нормативно-правовые акты, в 2017 году такие изменения были внесены в закон о туризме. Туристические фирмы получили новые требования, которые стали несколько жестче, чем были ранее.

Туристическая отрасль за крайние 2-3 года никак не могла процветать и развиваться. На это оказал влияние появившийся кризис в стране, что вызвало сокращение туристов по всем направлениям для отдыха. В связи с установленными запретами, связанные больше с политической направленностью, имеются ограничения на поездки в некоторые страны мира на курорты.

Стоит отметить, что не все туристические компании и фирмы смогли уверенно держаться на рынке. Деятельность определенных компаний сократилась, т.к. они уменьшили объем работы до минимума. Они делали все для того, что сократить свои затраты, но при этом угодить клиентам. Но все же зачастую именно права отдыхающих нарушались почти постоянно.

С этой целью, с целью защиты прав потребителей, Правительство страны начало внедрять в жизнь реформу, которая напрямую касается деятельности в области туризма. Федеральный закон «Об основах туристской деятельности» № 132-ФЗ от 24.11.1996 был изменен сразу несколькими законами (ФЗ № 49-ФЗ от 02.03.2016, ФЗ № 104-ФЗ от 05.04.2016).

Именно в этом и заключается актуальность выбранной темы, т.к. изменения только начинают претворяться в жизнь и еще мало показали себя на практике, что делает интересным рассмотрение плюсов и минусов введенных новшеств.

Целью данной работы является исследование финансовой деятельности туроператора по новому законодательству.

Цель работы конкретизируется в постановке следующих задач:

- 1) Провести исследование института ответственности туроператора путем рассмотрения внесенных изменений в законодательство.
- 2) Проанализировать изменения, внесенные в финансовые гарантии туроператора.
- 3) Рассмотреть особенности судебной практики по делам в сфере туризма.
- 4) Выявить недостатки в нововведениях и предложить пути их устранения.

Объектом исследования является финансовая деятельность и особенности финансовой ответственности туроператора, а так же деятельность туристических компаний.

1. Нововведения в законодательство в сфере туризма

1.1 Государственный реестр туристических агентств

Среди новшеств стоит выделить и следующие важные пункты:

- Реализованные путевки вносятся в реестр, где указываются полные сведения о гражданах, отдыхающих за границей, с местом, временем пребывания и других моментах. Это позволяет владеть информацией даже на случай каких-либо чрезвычайных происшествий.
- Появление электронной путевки, что начнет функционировать лишь с 2018 года.
- К числу руководителей турфирм не смогут относиться те лица, у которых имеется не снятая и не погашенная судимость.

Изменения были внесены и в государственный реестр. Государственный реестр туристических агентств начал появляться еще в 2015 году по инициативе Президента страны. Главная цель инициативы - сделать невозможным функционирование фирм-однодневок. Это должно привести к повышению ответственности участников туррынка, многие из которых сегодня работают «в тени». Туристы смогут отслеживать наличие фирмы в реестре, что позволит им сделать выбор в пользу проверенных компаний.

В марте 2016 года в рамках объединения «Турпомощь» такой реестр был создан. Более того, с 1 января 2017 года участие в нем является обязательным. Фирмы, не вступившие в организацию, не предоставившие подтверждения о наличии договоров с туроператорами и не зарегистрированные в этом перечне, просто не смогут реализовать путевки туристам.

Так же существует вероятность исключения фирмы из реестра. Это будет сделано, если оператор направит в адрес «Турпомощи» письменное уведомление о том, что разорвал с фирмой-агентом договорные отношения. В новой законодательной норме было уточнено несколько формулировок. Так, агентством по новому законодательству может называться лишь реализатор путевок, работающий за комиссию от туроператора, выступающий от его имени и по его поручению.

1.2 Фонд персональной ответственности туроператора

Для надежности теперь работает не один фонд, а два. Раньше был компенсационный фонд - в него перечисляли денежные средства все туроператоры,

отправляющие отдыхающих за границу, а деньги расходовали на вызволение застрявших клиентов туроператоров-банкротов. Оплачивали им обратные билеты домой, проживание в отеле. Занималась этим ассоциация "Турпомощь", в которую входят все туроператоры, работающие с зарубежными курортами.

Теперь фондов два: резервный (по сути - тот же компенсационный, его задействуют в том случае, если туристов, оставшихся за границей по вине туроператора, понадобится вернуть на родину) и фонд персональной ответственности туроператора. Его потратят на то, чтоб вернуть деньги туристам, которые не смогли уехать в отпуск из-за проблем туроператора.

Раньше стоимость нереализованных путевок компенсировали страховые компании, обеспечивающие финансовые гарантии туроператоров. Если банкротятся мелкие фирмы, схема хорошо работает. Но рушились и гиганты - "Нева", "Лабиринт", "Южный Крест". И данной страховки не хватало. Страховая выплата делится на всех пострадавших поровну, и после самых громких банкротств людям доставались ничтожно малые суммы.¹

1.3 Финансовые гарантии туроператора

Финансовые гарантии так же претерпели изменения. Оформить их туроператорам станет проще: теперь гарантии на нужную сумму не обязательно получать в одной страховой компании или банке, можно в нескольких.

Суммы таковы (это не взносы, как в предыдущем пункте, а размер страхового обеспечения):

- 500 тысяч рублей - для туроператоров, работающих исключительно с российскими курортами;

- 10 миллионов рублей - для туроператоров, отправляющих за границу до 10 тысяч клиентов в год, с общей ценой турпродукта до 40 миллионов рублей.

- 3% от общей цены турпродукта, но не менее 50 миллионов рублей, - для туроператоров, которые превысили любой из минимальных показателей.

Теперь, получается, отданные турфирме деньги будут защищены дважды: и фондом персональной ответственности, и фингарантиями.

Взносы в оба фонда по-прежнему собирает "Турпомощь", она же будет их использовать для решения возникших проблем.

Так же прописаны суммы, которые вносят компании в оба фонда.

¹ Как возместить убытки при банкротстве туроператора? // Азбука права: электрон. журн. 2017.

В резервный - от 50 до 500 тысяч рублей в год, в зависимости от того, сколько человек отправил туроператор в путешествия, и от общей цены турпродукта (им считаются как путевки за границу, так и авиабилеты и заказы на проживание в отеле - если они оформлены на одного и того же человека, на одни и те же даты. Если вы купили билет на чартерный рейс у туркомпании, то на помощь из резервного и персонального фонда вы не сможете рассчитывать).

Минимальным взносом - 50 тысяч рублей - отделаются турфирмы, которые организовали отдых на зарубежных курортах для 10 тысяч человек максимум, на сумму не больше 40 миллионов рублей в общей сложности. До сих пор самый маленький взнос составлял 100 тысяч рублей. Так что для небольших туркомпаний поправки выгодны.

На 500 тысяч рублей потратятся наиболее крупные компании, отправившие на отдых больше полумиллиона клиентов.

В фонд персональной ответственности - ежегодный взнос 1% от общей цены турпродукта. При желании туроператор может сразу внести 7% от общей цены турпродукта, это максимальный размер персонального фонда. В том случае компания может быть освобождена от финансовых гарантий. Фирмы, которые впервые решили отправлять отдыхающих за рубеж (и, соответственно, 1% им считать не из чего), платят по 100 тысяч рублей.

2. Защита туристов и ответственность туроператоров

Туристы защищены по новому закону о туризме от 2017 года тем, что до начала путешествия отдыхающему должны быть выданы на руки билеты в обе стороны, а также документы, подтверждающие факт брони места в гостинице. При этом для него разъясняется право на осуществление страхования других возможных рисков. Это осуществляется дополнительно, но уведомить туриста следует. Возникает гражданская ответственность у туроператора.¹

Наглядным примером может служить случай, произошедший 25 сентября. Российские туристы, отдохавшие за границей, не смогли вернуться домой из-за разорения авиакомпании «ВИМ-Авиа», отменившей все свои рейсы. Ответственность легла на туроператоров, которые ищут самолеты для перевозки и оплачивают размещение и питание пассажиров на период ожидания рейсов.

Так же каждое лицо, заключившее договор с компаниями, имеет право потребовать копию сертификата, согласно которого они внесены в Единый реестр.

Ответственность туроператора значительно увеличена. Если взять, например, отсутствие регистрации в Едином реестре туроператоров, то с 2017 года размер штрафа составит от пяти до десяти миллионов рублей. Пострадают при этом и сами должностные лица, не выполнившие в полной мере свои обязанности, установленные законодательно. Кроме штрафа в размере от 50 до 100 тысяч рублей, они будут отстраняться от деятельности как минимум на полгода.

¹ Кто отвечает за качество туристических услуг: туроператор или его представитель за рубежом? // Азбука права: электрон. журн. 2017.

3. Пробелы в новом законодательстве о туризме

Тем не менее, на мой взгляд, до сих пор остаются неясными несколько значимых моментов:

- Новый закон никак не отвечает на вопрос, что делать агентствам, имеющим договорные отношения сразу с несколькими операторами. К примеру, туры в Венгрию реализуют три основных оператора, а российские агентства-посредники работают сразу со всеми венгерскими операторами. Возникает закономерный вопрос - какой из трех венгерских операторов должен брать на себя ответственность за подачу списков доверенных агентов, и можно ли как-то обязать это сделать иностранного оператора?

По моему мнению, это сделать крайне необходимо, т.к. иностранный оператор является одним из субъектов туристической деятельности и его правовое положение, как и обязанности законодательно должны быть закреплены.

- Согласно новому законодательному акту, у агентства может возникнуть необходимость перевести оператору предоплату. Однако система оплаты депозитов невозможна для реализации теми фирмами, которые работают за 10-15% комиссионных от турпутевки. Это может привести к ослаблению туристического рынка, так как скажется на выживаемости фирм. Пока неясно, сколько фирм-агентов просто уйдет с рынка в 2017 году, если это условие будет закреплено в качестве обязательного;

- Необходимость регистрации в едином реестре вызвала множество дискуссий. Дело в том, что ведение таких регистрационных списков должно быть возложено на какой-то единый общероссийский орган исполнительной власти. Пока данные полномочия не возложены ни на Минкультуры, ни на Ростуризм, ни на Роспотребнадзор, так что непонятно, кто будет нести ответственность за релевантность информации и принимать претензии в случае возникновения ошибок. «Турпомощь», которая сейчас занимается ведением данного перечня, является авторитетным объединением, однако никаких властных полномочий у него нет.

Я считаю, что реестру необходим механизм расходования средств, полученных за счет вступительных взносов. Даже 1 тысяча взноса с каждого турагента дает достаточно солидные цифры в сумме, которую на законодательном уровне не установлено как расходовать. Тогда, исходя из этого, создавать реестр нужно не на базе "Турпомощи", а на базе Ростуризма, который и является федеральным специализированным органом исполнительной власти в сфере туризма, способным урегулировать данную проблему;

- На сегодняшний день не существует точного перечня критериев, дающих турагентам право работать в отрасли туристических услуг. Пока что требование только одно – наличие договора с туроператором.

3.1 Выявление проблем в законодательстве на основе судебной практики

Главной проблемой на данном этапе как показывает судебная практика остается то, что есть необходимость утвердить формы договоров между турагентами и туристами для определения ответственности перед туристом, т.к. турагентство может заключить договор как от своего имени, так и от имени туроператора, а ответственность у них разнится, что приводит к спорным ситуациям в случае конфликта.

Можно привести примеры из следующей судебной практики:

С турагента взыскана компенсация морального вреда, так как последний не информировал истца, впоследствии отказавшегося от поездки, о необходимости замены выбранного им отеля на другой заблаговременно, то есть в разумный срок до начала тура.

С учётом определения понятия «турагентская деятельность», установленного статьёй 1 Закона об основах туристской деятельности, турагент не несёт ответственности за последствия ненадлежащего формирования туристского продукта и исполнение договора о реализации туристского продукта, что является ответственностью туроператора. Вместе с тем турагент, действующий от своего имени, несёт полную ответственность перед потребителями за нарушение их прав на стадии заключения договора о реализации туристского продукта и ранее (до заключения договора), прежде всего в части своевременного предоставления необходимой и достоверной информации, обеспечивающей правильный выбор физическими лицами туристских продуктов.

Замена отеля была произведена самим турагентом, то есть не туроператором.

Таким образом, по мнению суда кассационной инстанции, существенное изменение обстоятельств, из которых стороны исходили при заключении договора, без уведомления об этом заказчика надлежащим образом, в рассматриваемом случае без информирования истца о необходимости замены выбранного им отеля на другой заблаговременно, то есть в разумный срок до начала тура, является нарушением условий заключённого между турагентом и туристом договора и прав туриста на информацию.

В связи с отказом истца от поездки ввиду замены отеля ему в полном объёме была возвращена уплаченная в соответствии с договором стоимость турпродукта.¹

¹ Кассационное определение Санкт-Петербургского городского суда от 12 марта 2016 года N 33-11054/2016

Следующим примером может послужить:

Между гражданами-туристами и компанией-турагентом был заключен договор реализации туристского продукта, формируемого компанией-туроператором. По условиям договора, турагент обязался предоставить туристам пакет услуг в виде отдыха в Египте с проживанием в отеле, авиаперелетом и трансфером. Стоимость тура была полностью оплачена туристами. Однако вскоре в СМИ было размещено сообщение о приостановлении деятельности турагента, в офисе которого заключался договор. Туристы обратились непосредственно к компании- туроператору с заявлением о предоставлении информации о приобретенном ими туре и в случае отмены поездки просили вернуть уплаченные по договору денежные средства. Туроператор подтвердил факт поступления заявки от турагента на указанный тур и сообщил о дальнейшей ее аннуляции. Считая действия организаций незаконными, туристы обратились в Межрайонную общественную организацию содействия защите прав потребителя в области туризма, которая, в свою очередь, подала исковое заявление в суд, действуя в интересах этих туристов.

Суд первой инстанции удовлетворил иски частично и признал факт неисполнения туроператором условий договора реализации туристского продукта, заключенного между туристами и турагентом, страховым случаем. Санкт-Петербургский городской суд апелляционным определением признал обоснованность такого судебного решения. Судебная коллегия исходила из того, что в соответствии со статьей 17.1 Закона об основах туристской деятельности договор страхования ответственности туроператора либо банковская гарантия должны обеспечивать надлежащее исполнение туроператором обязательств по всем договорам о реализации туристского продукта, заключаемым с туристами непосредственно туроператором либо по его поручению турагентами.¹

Еще одной проблемой является, что закон регулирует только деятельность по формированию турпродукта. Незащищенными оказались все туристы, которые покупают неполный турпакет (когда турагент бронирует у туроператора только санаторий, пансионат или гостиницу, он не бронирует турпродукт). На мой взгляд, следует урегулировать и оказание отдельных туристических услуг, потому что они становятся все более популярными. А проблем с их оказанием может быть не меньше, чем при продаже полного турпродукта.

¹ Апелляционное определение Санкт-Петербургского городского суда от 14.05.2016 N 33-5546/2016 по делу N 2-6145/2015

Заключение

Таким образом, на основании всего вышеизложенного, можно сделать следующие выводы.

В целом нововведения положительно повлияли на защищенность туристов, увеличив ответственность туроператоров. Создание государственного реестра, объединения «Турпомощь», резервного и персонального фонда ответственности туроператора позволили туристам почувствовать себя более защищенными, что в дальнейшем приведет к потребительскому росту на товар, и соответственно процветанию туристической сферы.

Однако имеются и приведенные выше пробелы, которые не учли законодатели. Но, на мой взгляд, они не являются крупномасштабными и требуют обычной законодательной доработки.

Поэтому данный закон еще будет претерпевать изменения и как будут работать принятые нормы и повлияет ли это на защищенность туристов, покажет только время и судебная практика.

Библиографический список:

1. Федеральный закон от 24.11.1996 N 132-ФЗ (ред. от 28.12.2016) "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" // СПС «КонсультантПлюс»
2. Федеральный закон от 02.03.2016 N 49-ФЗ "О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в целях совершенствования законодательства, регулирующего туристскую деятельность" // СПС «КонсультантПлюс»
3. Федеральный закон от 05.04.2016 N 104-ФЗ "О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам стандартизации" // СПС «КонсультантПлюс»
4. Постановление Правительства РФ от 18.07.2007 N 452 (ред. от 10.02.2017) "Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта" // СПС «КонсультантПлюс»
5. Кассационное определение Санкт-Петербургского городского суда от 12 марта 2016 года N 33-11054/2016
6. Апелляционное определение Санкт-Петербургского городского суда от 14.05.2016 N 33-5546/2016 по делу N 2-6145/2015
7. Кто отвечает за качество туристических услуг: туроператор или его представитель за рубежом? // Азбука права: электрон. журн. 2017.
8. Как возместить убытки при банкротстве туроператора? // Азбука права: электрон. журн. 2017.