



Комитет Совета
Федерации по
социальной
политике

Аналитическое
управление
Аппарата Совета
Федерации

СФ

С О В Е Т
Ф Е Д Е Р А Ц И И

Федерального Собрания
Российской Федерации

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ВЕСТНИК № 32 (585)

Серия: Основные проблемы социального развития - 148

**Зарубежный опыт в сфере
регулирования туристской
деятельности**

Настоящий выпуск аналитического вестника подготовлен по итогам состоявшегося 29 сентября 2015 года заседания Экспертного совета по туризму Комитета Совета Федерации по социальной политике на тему «Анализ зарубежного опыта в сфере регулирования туристской деятельности в целях его применения в развитии российского законодательства».

В вестнике представлена информация Минэкономразвития России о зарубежной практике регулирования деятельности туроператоров и турагентов, подготовленная путем запросов в торговые представительства Российской Федерации за рубежом.

В вестник вошла статья заместителя председателя Комитета Совета Федерации по социальной политике И.Н. Чернышева, а также опубликованы рекомендации заседания Экспертного совета по туризму Комитета Совета Федерации по социальной политике и справочные данные.

СОДЕРЖАНИЕ

И.Н. ЧЕРНЫШЕВ, заместитель председателя Комитета
Совета Федерации по социальной политике

*Об анализе зарубежного опыта в сфере туристской
деятельности в целях его применения в развитии
российского законодательства* 4

**Министерство экономического развития Российской
Федерации**

*Информация о государственном законодательном
регулировании туристской деятельности
туроператоров и турагентов в ряде стран Европы,
Северной Америки и Азии* 6

Австрия 6

Бельгия 8

Болгария 12

Великобритания 13

Венгрия 15

Вьетнам 21

Германия 22

Дания 24

Испания 26

Италия 27

Канада 31

Китай 34

Литва 36

Нидерланды 47

Норвегия 50

Польша 54

Словакия 56

Сербия 56

Республика Корея 64

США 65

Таиланд 68

Финляндия 69

Франция 72

Чехия 74

<i>Швейцария</i>	75
<i>Швеция</i>	76
<i>Япония</i>	79

Рекомендации заседания Экспертного совета по туризму Комитета Совета Федерации по социальной политике	84
--	----

Приложения

Приложение 1. <i>Справка по эвакуации туристов Ассоциацией туроператоров в сфере выездного туризма «Турпомощь»</i>	87
---	----

Приложение 2. <i>Сведения о количестве туроператоров в Едином федеральном реестре и способах их финансового обеспечения</i>	88
--	----

Приложение 3. <i>Перечень федеральных нормативных правовых актов, регламентирующих туристскую деятельность в Российской Федерации</i>	89
--	----

Приложение 4. <i>Перечень актов международного права в сфере туристской деятельности</i>	94
---	----

**Об анализе зарубежного опыта
в сфере туристской деятельности в целях его применения
в развитии российского законодательства**

И.Н. ЧЕРНЫШЕВ, заместитель
председателя Комитета Совета
Федерации по социальной политике

Отрадно видеть, что, несмотря на непростую экономическую и политическую ситуацию, которая сложилась во всем мире, в том числе в туристской индустрии, внутренний туризм в нашей стране активно развивается. По данным Ростуризма в 2014 году рост турпотока составил около 30% и достиг 41,5 миллиона человек. В 2015 году по прогнозам экспертов также ожидается значительный рост числа отдыхающих в нашей стране. Это свидетельствует о повышении интереса наших граждан к отдыху на отечественных курортах, что обусловлено целым рядом факторов.

Одна из причин – удорожание зарубежного отдыха из-за снижения курса рубля, вследствие чего упал спрос на путешествия по многим массовым направлениям¹. Положительно повлиял на рост туризма внутри страны сильнейший патриотический импульс, связанный с вхождением в состав Российской Федерации Республики Крым и города федерального значения Севастополя. Импульс развитию туризма дало первоклассное проведение крупнейших международных спортивных состязаний, в том числе зимних Олимпийских игр в Сочи, которые привлекли в качестве туристов большое количество россиян.

Важным фактором также является расширение туроператорами, особенно работающими ранее на выездном туризме, своих предложений по внутреннему туризму.

Об этом говорилось и на прошедшем в августе 2015 года под председательством Президента России В.В. Путина заседании президиума Государственного совета, посвященном вопросам развития туризма. 22 сентября 2015 года главой государства подписаны соответствующие поручения. По словам Президента России, «при грамотном, заинтересованном, современном подходе у нас есть все возможности для превращения туризма в конкурентоспособную, эффективную отрасль российской экономики».

В Комитете Совета Федерации по социальной политике вопросам

¹ По данным Ростуризма, в 1 полугодии 2015 года (по сравнению с аналогичным периодом 2014 года) существенно сократилась численность российских граждан, выехавших с целью туризма: в Тайланд (-53,1%), Китай (-56,6%), Грецию (-53,5%), Австрию (-43,4%), Турцию (-25,7%) и другие страны.

развития внутреннего и въездного туризма уделяется большое внимание.

На рассмотрении Государственной Думы находится законопроект², направленный на усиление ответственности участников туристского рынка и повышения уровня правовой защиты туристов, выезжающих за пределы территории Российской Федерации. Членами Совета Федерации в него внесены поправки, касающиеся разделения полномочий на федеральном, региональном и определения прав на местном уровнях. Кроме того, указанный законопроект предполагает повышение требований к финансовому обеспечению туроператоров.

В конце весенней сессии 2015 года Комитет Совета Федерации по социальной политике обратился в Минэкономразвития России с просьбой помочь в сборе информации о зарубежном опыте регулирования деятельности туроператоров и турагентов.

После получения информации о зарубежном опыте в 26 странах Европы, Северной Америки и Азии было принято решение о заседании Экспертного совета по туризму Комитета Совета Федерации по социальной политике. Информация, представленная в данном вестнике, подготовлена Минэкономразвития России путем запросов в Торговые представительства Российской Федерации за рубежом.

Анализ зарубежной практики показал, что российское законодательство в сфере государственного регулирования туристской деятельности в целом отвечает мировым тенденциям.

Вместе с тем, при дальнейшей работе по совершенствованию российского законодательства в сфере туризма стоит обратить внимание на ряд особенностей, характерных для ряда стран мира, таких как выделение туроператоров, заказывающих чартерные перевозки, в отдельную группу при расчете финансовых гарантий, регулирование турагентского рынка, персональные фонды (депозиты) туроператоров, деятельность компенсационных (гарантийных) фондов помощи туристам и др. При этом необходимо учитывать особенности российского туристского рынка и не стоит полностью копировать опыт других стран.

Успешного развития туристской деятельности в России можно достичь только при тщательном анализе основных тенденций в сфере туризма и комплексном законодательном регулировании отрасли.

² Законопроект № 677890-6 «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в целях усиления ответственности участников туристского рынка и повышения уровня правовой защиты туристов, выезжающих за пределы территории Российской Федерации» принят в первом чтении 25 февраля 2015 года.

Информация о государственном законодательном регулировании туристской деятельности туроператоров и турагентов в ряде стран Европы, Северной Америки и Азии

**Министерство экономического
развития Российской Федерации**

Австрия

В Европейском Союзе в июне 1990 г. была принята Директива ЕС по содержанию туристических услуг и турпродукта в целом. Для защиты прав потребителей в Директиве ЕС приведены к единому содержанию тексты контрактов между турфирмой и туристом-потребителем, оговорены условия, взаимные права, обязанности и гарантии.

В Австрийской Республике туристическая отрасль курируется Федеральным Министерством экономики, науки и исследований. Рекламу туристических возможностей государства осуществляет Австрийский национальный туристический офис, который имеет свои представительства в 26 странах мира.

Основными особенностями государственного регулирования в Австрийской Республике являются:

отсутствие федерального законодательства для туристической отрасли и, как следствие, рассмотрение туристической отрасли как интегрированной части экономики страны и развития туристической отрасли в качестве инструмента для решения общеэкономических проблем федерального масштаба (выравнивание уровней экономического развития регионов, развитие малого и среднего предпринимательства, снижение уровня безработицы, развитие отсталых сельскохозяйственных территорий и пр.);

подчиненность туристической отрасли общему региональному и федеральному законодательству, а также общеевропейским и мировым нормам, их высокая степень гармонизации;

наличие эффективного института финансовых гарантий на случай банкротства компании;

широкий ассортимент предоставляемых федеральными и региональными властями налоговых скидок и льгот, начиная от общих (касающихся в целом малого и среднего предпринимательства) и заканчивая мерами для отдельных предприятий конкретного региона;

финансовая поддержка государством предприятий туристической отрасли в рамках различных программ и специально разработанных планов;

поддержка кадрового обеспечения туризма посредством создания

и финансирования различных курсов и программ по повышению квалификации;

финансирование деятельности ряда научно-исследовательских институтов, занимающихся проблемами туризма.

Основными принципами государственного регулирования туристической деятельности в Австрийской Республике являются:

содействие туристической деятельности и создание благоприятных условий для ее развития;

определение и поддержка приоритетных направлений;

формирование представления о стране, благоприятной для туризма;

защита прав туристов и поддержка туроператоров, турагентов и их объединений.

Виды помощи государства туристическому сектору:

субсидии для реализации туристических проектов;

льготные займы туристическим фирмам;

государственное поручительство в отношении займов и субсидий, предоставленных коммерческими банками на развитие туризма.

Государственное регулирование туристической деятельности осуществляется путем:

создания нормативных правовых актов, направленных на совершенствование отношений в сфере туристической индустрии;

содействия в продвижении туристического продукта на внутреннем и мировом туристических рынках;

защиты прав и интересов туристов, обеспечения их безопасности;

лицензирования, стандартизации в туристической индустрии, сертификации туристического продукта;

прямых бюджетных ассигнований на разработку и реализацию федеральных целевых программ развития туризма;

создания благоприятных условий для инвестиций в туристическую индустрию;

предоставления льготных кредитов, установления налоговых и таможенных льгот туроператорам и турагентам, занимающимся туристической деятельностью;

налогового и таможенного регулирования;

развития научных исследований в сфере туризма;

содействия участию туристов, туроператоров, турагентов и их объединений в международных и европейских туристических программах и др.

Основным нормативным правовым актом, регулирующим данную сферу правоотношений, является Федеральный закон Австрийской Республики по защите прав потребителей.

Законом предусмотрены следующие случаи ответственности

туроператоров и турагентов перед туристами:

1. В случае, если перед согласованной датой отправления происходит отмена или расторжение туристического договора по любой причине, кроме вины путешественника, последний может потребовать от туроператора возврата полной стоимости произведенной оплаты или предоставления равного по цене и условиям любого другого путешествия или тура.

2. В случае, когда предоставление путешественнику тура, равного по стоимости оплаченному ранее, невозможно, организатор обязан выплатить стоимостную разницу клиенту. Если туроператор предоставляет тур по большей цене, чем оплаченный клиентом ранее, то все сверхрасходы туркомпания берет на себя.

3. Кроме того, путешественник имеет право на возмещение убытков за неисполнение договора, если:

была произведена отмена тура из-за невозможности набора минимального количества клиентов туроператором;

была произведена отмена тура из-за форс-мажорных обстоятельств, то есть в связи с аномальными или непредсказуемыми обстоятельствами.

4. Если после даты вылета значительная часть контрактных услуг не может быть предоставлена, организатор обязан сделать все, чтобы путешествие клиента могло быть продолжено без дополнительной оплаты.

5. Организатор несет ответственность по обратной доставке путешественника в место отправления или любое другое место, согласованное обеими сторонами.

6. Организатор обязан выплатить клиенту компенсацию за неисполнение или ненадлежащее исполнение договора.

7. Путешественники также имеют право на определенную компенсацию за ожидание лучшего отдыха. При оценке этой претензии должны быть приняты во внимание тяжесть и продолжительность эффекта разочарования, степень виновности, оговоренная цель поездки и цена путешествия.

Срок о возмещении ущерба в отдельных случаях может быть сокращен до одного года, в противном случае он будет длиться до вынесения по нему судебного решения.

Бельгия

Основным нормативно-правовым актом, регулирующим ответственность туроператоров и турагентов перед туристами, является Закон от 16 февраля 1994 «О контракте с туроператором и турагентом» (далее - Закон).

В соответствии со ст. 9 Закона реализация туристического

продукта осуществляется на основании договора о предоставлении туристических услуг, заключаемого в письменной форме между туристом и туроператором.

Туроператор или турагент должен в соответствии с Законом от 14 июля 1991 года «О защите прав потребителей» предоставить туристу бланк заказа поездки. Договор о предоставлении туристических услуг вступит в силу с того момента, как турист получит письменное подтверждение бронирования поездки.

Согласно ст. 10 Закона договор о предоставлении туристических услуг должен, в том числе, содержать информацию об условиях его расторжения, о способах и сроках, в течение которых турист вправе подать жалобу на неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору, об условиях страхования ответственности туроператора за неисполнение своих обязательств, в том числе из-за банкротства. В договоре указывается наименование и реквизиты страховой компании туроператора.

На основании ст. 17, 27 Закона туроператор и турагент несут ответственность за надлежащее исполнение всех условий заключенного договора.

В соответствии со ст. 20 Закона в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения контракта туроператором, турист должен сообщить об этом в письменном виде путем направления заказного письма с уведомлением не позднее месяца после окончания поездки. Жалоба может быть составлена с использованием специальных формуляров, которые предоставляются вместе с другими документами при заключении договора.

На основании ст. 36 Закона туроператор и турагент, которые являются стороной заключенного договора, должны гарантировать исполнение своих обязательств перед туристами в случае банкротства. Данной гарантией является договор страхования, который заключается между туроператором или турагентом и страховой организацией.

В соответствии с Законом туроператор и турагент должны застраховать свою ответственность, чтобы в случае банкротства туристы могли получить оплаченную стоимость договора в полном объеме, а если поездка уже началась, то вернуться на родину без оплаты дополнительных расходов.

Во исполнение ст. 36 Закона в Бельгии 25 апреля 1997 года было принято королевское постановление, в котором изложены положения об условиях страхования ответственности туроператора и турагента на случай банкротства.

В соответствии с п. 3 постановления страхователь должен отвечать следующим условиям:

- а) собственные фонды страхователя должны составлять 15% от

балансовой ведомости за вычетом нематериальных активов и сложно реализуемых активов;

б) страхователь должен представлять годовой бухгалтерский отчет не позднее трех месяцев после его сдачи или одного месяца после его утверждения на общем собрании;

в) страхователь в сроки, установленные законом, выплачивает НДС, взносы в Национальный офис социальной безопасности и профессиональный налог.

Страховщик может освободить страхователя от обязанностей, предусмотренных в абз. а) и б) ст. 3 постановления, если в соответствии с Законом от 8 октября 1976 года «О годовых отчетах предприятий» страхователь не обязан ежегодно сдавать годовые бухгалтерские отчеты.

В данном случае страховщик может потребовать от страхователя дополнительную банковскую гарантию или другую эквивалентную гарантию.

Согласно п. 5 постановления страховщик может также потребовать от страхователя, чтобы либо:

а) оборотный капитал был всегда положительным, и наличных денежных средств было достаточно, чтобы покрыть существующие расходы за один месяц;

б) оборотный капитал был положительным, т.е. разница между активами, находящимися в обороте, и краткосрочными обязательствами была положительной;

в) другие показатели рентабельности.

Страховщик может потребовать, чтобы годовые бухгалтерские отчеты страхователя контролировались экспертом, состоящем в списке внешних экспертов Института экспертов, либо ревизором общества в соответствии со ст. 82 Закона от 21 февраля 1985 года «О реформе ревизората предприятий».

В случае расторжения контракта со страховщиком либо не продления контракта на новый срок, страховщик обязан уведомить об этом уполномоченный орган, выдавший лицензию туроператору или турагенту.

Договор страхования расторгается, если уполномоченный орган, выдавший лицензию туроператору или турагенту, отзывает эту лицензию.

Страхователь незамедлительно уведомляет об отзыве лицензии страховщика.

Целью договора страхования, который заключается на случай банкротства туроператора или турагента, является:

1. Возмещение туристам оплаченной цены договора предоставления туристических услуг.

2. Обеспечение возвращения туристов на родину, если поездка уже началась, а вопросы возвращения туриста не разрешены из-за процедуры банкротства.

В данном случае страховщик самостоятельно принимает решение о способах возвращения туристов. При этом транспорт, а также дата и место возвращения по возможности должны совпадать с тем, что указано в договоре.

В соответствии с п. 14 постановления страховщики ежегодно в декабре публикуют в официальном бельгийском бюллетене «Монитор Бельж» список туроператоров и турагентов, с которыми у них заключены договоры страхования в соответствии с данным постановлением.

Кроме того, на основании ст. 37 Закона туроператор и турагент должны также застраховать свою профессиональную ответственность перед туристами.

Во исполнение данной статьи в Бельгии 1 февраля 1995 года было принято королевское постановление «Об условиях страхования профессиональной ответственности туроператоров и турагентов перед туристами».

Что касается защиты прав туристов, то в Бельгии по инициативе организаций по защите прав потребителей и организаций в сфере туристической деятельности в декабре 1983 года была создана специальная Комиссия по спорам в сфере туристической деятельности (La Commission de Litiges Voyages). Комиссия официально признана Министерством экономики и Министерством юстиции Бельгии.

Комиссия компетентна рассматривать жалобы туристов на туроператоров и турагентов в том, что касается непосредственно путешествия.

Вместе с тем, Комиссия не полномочна рассматривать вопросы причинения ущерба здоровью гражданам, а также вопросы, связанные со страхованием путешествия.

Комиссия включает в себя два производства:

1. Примирительное производство, основной целью которого является мирное урегулирование возникшего конфликта в наиболее короткие сроки. Проведение данной процедуры возможно при наличии взаимного согласия между туристом, турагентом или туроператором.

2. Арбитраж, целью которого является разрешение возникшего спора между туристом, турагентом или туроператором.

Решения комиссии имеют силу решения обычного трибунала первой инстанции.

Финансирование деятельности Комиссии осуществляется следующим образом:

1. Взносы членов профессиональных ассоциаций и организаций потребителей, размер которых ежегодно утверждаются

Административным советом.

2. Государственное финансирование. Так, например Министерство юстиции ежегодно выделяет Комиссии субсидии на проведение арбитражных процедур и процедур мирного урегулирования споров.

3. Взносы участников процесса.

Болгария

В целях защиты прав потребителей при оказании туристических услуг болгарское законодательство (Закон о туризме) предусматривает обязательную государственную регистрацию туроператоров и турагентов. Условием регистрации является представление ряда документов. Одним из документов является договор страхования ответственности за причиненный вред вследствие невозможности оплачивать услуги своих контрагентов, в том числе в связи с неплатежеспособностью и несостоятельностью.

В соответствии с Законом о туризме и Приказом об условиях и порядке обязательного страхования, покрывающего ответственность туроператора, договор страхования подлежит перезаключению на ежегодной основе и должен покрывать:

возврат уплаченных потребителем туристической услуги денежных средств до начала туристической поездки, если она не состоялась не по вине потребителя туристической услуги;

возврат денежных средств за оплаченные потребителем, но не оказанные ему в полном объеме услуги во время туристической поездки; расходы, связанные с возвращением потребителя туристической услуги к месту начала туристической поездки.

Закон о туризме предусматривает представление договора страхования в Министерство туризма Болгарии в течение 7 дней после регистрации. При нарушении данного требования взимается штраф в размере 1000 болгарских левов.

Туроператоры и турагенты должны по требованию потребителя предоставить ему документ, подтверждающий наличие действительного договора страхования, а также уплату страховой премии.

Туроператор должен немедленно, в крайнем случае, в течение одного дня, уведомить организацию, с которой у него заключен договор страхования, о ставших ему известных обстоятельствах, которые могут привести к наступлению страхового события, о своих контрагентах и потребителях своих услуг. В копии туроператор направляет данную информацию в Министерство туризма Болгарии.

Законодательство Болгарии предусматривает административные наказания туроператоров и турагентов в виде штрафов за нарушения при осуществлении туристической деятельности. Средний размер

штрафа составляет от 500 до 2000 болгарских левов. Наибольший штраф предусмотрен за оказание туристических услуг без предусмотренной законом регистрации: от 5000 до 10000 болгарских левов, за повторное нарушение – от 15000 до 30000 болгарских левов.

Дополнительная ответственность туроператоров и турагентов перед туристами в случае приостановки деятельности из-за невозможности исполнения обязательств или банкротства болгарским законодательством не предусмотрена.

Болгарское законодательство не предусматривает деятельность фондов защиты прав туристов. Однако к органам, уполномоченным на осуществление контроля соблюдения законодательства в области туристической деятельности, относится Комиссия по защите прав потребителей (далее – Комиссия). Комиссия наделена широкими полномочиями, в частности она имеет следующие права:

доступ к контролируемым туристическим объектам,
истребование документов,

дача обязательных для исполнения предписаний по устранению выявленных нарушений закона и иных нормативно-правовых актов.

Кроме того, при совершении определенных нарушений, в частности в случае невыполнения требования по заключению договора страхования, Председатель Комиссии имеет право временно закрыть туристический объект.

Великобритания

В Великобритании туроператоры и турагенты являются участниками различных туристических ассоциаций (некоммерческих организаций), крупнейшая из которых - Ассоциация британских туристических агентств (Association of British Travel Agents, ABTA)³, которая была основана в 1950 году 22 ведущими туристическими компаниями Великобритании. В настоящее время членами ABTA являются более 1200 туристических компаний, у которых имеется более 5000 офисов продаж путевок и чей ежегодный оборот составляет более 25 млрд. фунтов стерлингов. Около 90% комплексных туров в Великобритании, предусматривающих авиа-перелет и проживание в гостинице, либо аренду автомашины (Package tours), продается компаниями-участниками ABTA.

Основными функции ABTA являются:

повышение стандартов туристической индустрии и консультирование по вопросам здоровья и безопасности потребителей;

предоставление схем финансовой защиты потребителям;

³ Помимо ABTA (<http://abta.com/>) в Великобритании имеются следующие ассоциации туроператоров и турагентов: Travel Trust Association <http://www.traveltrust.co.uk/>, Global Travel Group <http://www.globaltravelgroup.com/>

решение вопросов, связанных с выплатой потребителям возмещения;

взаимодействие с правительством Великобритании с целью обеспечения баланса интересов туроператоров (турагентов) и их клиентов.

Участники АВТА обязаны придерживаться положений Кодекса поведения (Code of Conduct), который регулирует взаимоотношения членов ассоциации между собой, а также с клиентами и непосредственно с АВТА. В данном Кодексе, помимо общих правил поведения, которых должны придерживаться участники АВТА, содержатся положения, закрепленные в соответствующих нормативных актах ЕС и Великобритании. Одно из подразделений АВТА (специализированный комитет) вправе применять санкции к участникам, виновным в нарушении положений Кодекса поведения.

Возможные финансовые потери клиентов, приобретающих автобусные, железнодорожные или морские туры у участников АВТА, минимизированы с помощью внутренней схемы финансовой защиты потребителей, предусматривающей, что в случае невозможности исполнения обязательств, банкротства турагента или туроператора:

до начала тура – потребителю в полном объеме осуществляется возврат уплаченных им денежных средств;

во время тура – потребителю компенсируются расходы, связанные с проживанием в отеле и возвращением домой.

Финансирование расходов АВТА, в том числе, связанных с функционированием схемы финансовой защиты потребителей, осуществляется за счет взносов турагентов и туроператоров, являющихся участниками АВТА.

В отношении комплексных туров в Великобритании действует государственная схема финансовой защиты потребителей под названием: Лицензия организаторов авиапутешествий (Air Travel Organisers License, ATOL)⁴. Туроператоры, осуществляющие продажи комплексных туров, обязаны располагать лицензиями ATOL, выдаваемыми Управлением гражданской авиации Великобритании (The Civil Aviation Authority, CAA)⁵.

При оплате комплексных туров потребителю выдается сертификат ATOL в письменной либо в электронной форме, который необходимо сохранить с целью обращения за финансовой компенсацией в случае возникновения соответствующей необходимости.

Наличие сертификата ATOL у потребителя является гарантией, что в случае невозможности исполнения обязательств или банкротства туроператора, располагающего лицензией ATOL:

⁴ Лицензирование ATOL было введено в 1970 г.

⁵ www.caa.co.uk

до начала тура – потребителю в полном объеме осуществляется возврат уплаченных им за комплексный тур денежных средств, либо, при согласии потребителя осуществляется предоставление альтернативного тура;

во время тура – потребителю компенсируются расходы, связанные с проживанием в отеле и возвращением в Великобританию.

Единственной функцией ATOL является финансовая защита потребителей, оказание им какого-либо иного содействия в рамках данной схемы, не предусмотрено.

Финансирование расходов САА, связанных с функционированием схемы ATOL, осуществляется за счет сборов, уплачиваемых туроператорами при получении лицензий.

Следует также отметить, что схема ATOL не распространяется на случаи приобретения потребителями авиабилетов непосредственно у авиакомпаний.

На интернет-сайте САА имеется информация обо всех туроператорах, располагающих ATOL, о недобросовестных туристических компаниях, вводящих потребителей в заблуждение относительно наличия у них ATOL, а также о правовом регулировании ATOL.

Учитывая, что Великобритания является небольшим островным государством, для поездок за границу потребители пользуются, в основном, услугами туристических компаний, предлагающих комплексные туры. В этой связи системы лицензирования ATOL, действующей при поддержке государства, достаточно для того, чтобы гарантировать выплату финансового возмещения потребителям в случае возникновения соответствующей необходимости.

Как было указано выше, в отношении автобусных, железнодорожных и/или морских туров действуют внутренние схемы финансовой защиты общественных организаций, членами которых являются турагенты или туроператоры.

В остальных случаях нарушения прав потребителей, их защита осуществляется в претензионном и/или судебном порядке, в том числе, с помощью общественных организаций по защите прав потребителей⁶.

Венгрия

Действующая нормативно-правовая база Венгрии в области государственного регулирования туристической деятельности в главных своих чертах гармонизирована с правовыми требованиями Европейского Союза, полноправным членом которого Венгрия является с 1 мая 2004 года. Однако существует ряд специфических особенностей. Данные

⁶ Например: Citizens Advice <https://www.citizensadvice.org.uk/>

вопросы в той или иной степени представлены в ряде действующих законов и подзаконных актов Венгрии, основными из которых являются:

Закон XI от 1991 года «Об органах управления в области здравоохранения»;

Закон CLIV от 1997 года «О здравоохранении»;

Закон CLXIV от 2005 года «О торговле»;

Закон V от 2013 года «О гражданском кодексе».

Кроме того, существенную роль в части регулирования ответственности туроператоров и турагентов перед туристами играют такие подзаконные акты как:

Постановление правительства № 213 от 23.12.1996 г. «О деятельности туроператоров и турагентов»;

Постановление правительства № 281 от 28.11.2008 г. «О туристических контрактах»;

Постановление правительства № 239 от 29.10.2009 г. «О коммерческих услугах по предоставлению жилья»;

Указ министра национальной экономики № 33 от 18.12.2009 г. «О туристической деятельности».

В вышеуказанном постановлении правительства № 281 от 28.11.2008 г. (далее - Постановление) приведены общие требования, обязательные для всех туристических контрактов, в том числе касающиеся вопросов ответственности туроператоров перед клиентами за неисполнение или частичное исполнение взятых на себя обязанностей. Таким образом, все туристические контракты, заключаемые венгерскими туроператорами, фактически дублируют друг друга по содержанию. Общепризнанный принцип свободы договора, тем не менее, остается в силе, и стороны по обоюдному согласию вправе изменить условия контракта, не установленные Постановлением, при этом не ущемляя законные интересы и права потребителя, а также и вовсе расторгнуть сделку. В частности, в гл. 9 Постановления указано, что туроператор может расторгнуть заключенный туристический контракт, известив об этом клиента в письменной форме не позднее, чем за двадцать дней до предполагаемого начала турпоездки. Компания может предложить клиенту заменить отмененную поездку аналогичной, в том числе и отличающейся по цене. В том случае, если предложенная альтернатива окажется дешевле изначально оговоренной поездки, то разница в цене будет возмещена туристу оператором. При этом вопрос о доплате со стороны клиента в том случае, если предложенный альтернативный вариант оказался дороже, в документе не рассматривается. Также стоит учесть, что данные нормы не распространяются на обстоятельства непреодолимой силы (форс-мажор). Кроме того, в данной главе делаются оговорки и о том, что компания не несет ответственность в том случае, если контракт не был

исполнен или был исполнен не в полной мере по вине самого туриста.

В Постановлении прописано, что в случае, если клиент отказывается принять предложенные ему альтернативные варианты, то сумма, уплаченная им ранее за отмененную турпоездку, должна быть незамедлительно возвращена ему в полном объеме. Кроме того, туристическая фирма обязана возместить ущерб, в случае его наличия, понесенный туристом из-за отмены или неполного исполнения заключенного ранее контракта. Однако на практике при приостановке фирмой своей туристической деятельности и/или отзыва у нее лицензии на данный вид деятельности и соответственно невозможности с ее стороны дальнейшего исполнения взятых на себя перед потребителями обязательств, страховая компания, в которой застрахована ее ответственность, зачастую сама решает все текущие критические вопросы (размещение, возврат на родину уже отдыхающих туристов) в рамках страховой суммы. Помимо этого, венгерским законодательством предусмотрен 60-дневный срок для подачи в страховую фирму требования о возврате клиенту суммы за неисполненные туристические услуги. После сбора всех претензий в рамках данного срока страховая фирма распределяет оставшуюся страховую сумму пропорционально стоимости каждой путевки.

По полученной оперативной информации, как правило, оставшейся страховой суммы хватает лишь на погашение 20-40% от стоимости каждой путевки. В том случае, если туристическая фирма не была признана банкротом и продолжает свое существование, туристы имеют возможность уже в судебном порядке потребовать возврата оставшейся суммы, а также возмещения морального и/или иного ущерба. Сложившаяся на практике ситуация во многом противоречит общепризнанным в ЕС нормам, и, соответственно, приводит к обращениям обманутых туристов в судебные органы не только Венгрии, но и Евросоюза с требованиями о возмещении всех понесенных ими убытков. В рамках данного вопроса стоит также отметить, что венгерским законодательством, равно как и со стороны страховых и/или туристических компаний предлагается возможность дополнительного страхования своего турпакета со стороны потребителя. Однако, как показывает практика, такой услугой пользуются лишь единицы.

Относительно вопроса неисполнения своих обязательств туристической фирмой в случае ее банкротства немаловажную роль играют такие документы, как закон XLIX от 1991 года «О процедуре банкротства и ликвидации» и закон LX от 2003 года «О страховых компаниях и страховой деятельности». В основе применяемого в Венгрии механизма банкротства и ликвидации лежит судебная процедура. Процедура государственной регистрации при банкротстве и ликвидации учреждения на территории Венгрии осуществляется

венгерским Регистрационным судом, состоящим из Столичного фирменного суда (г. Будапешт) и 20 региональных отделений, а также действующей при Министерстве юстиции Венгрии Службой по содействию электронной регистрации и информационному обеспечению субъектов хозяйственной деятельности.

В ходе ликвидации кредиторы, в том числе и туристы, ликвидируемого учреждения обязаны заявить о своих требованиях к данному учреждению в течение 60 дней со дня официального сообщения о начале соответствующей процедуры. Управляющий ликвидацией осуществляет общую оценку имущественного положения учреждения, взыскивает дебиторскую задолженность, рассчитывается по обязательствам, исполняет права и обязанности учреждения. Если на основании скорректированного баланса доходов и расходов будет установлено, что выявленного имущества недостаточно для покрытия совокупных требований кредиторов, то подается заявление о проведении процедуры ликвидации и извещается высший руководящий орган учреждения. Процедуру окончательного расчета необходимо завершить максимально в течение 3-х лет с момента ее начала. Если этот срок будет превышен, то назначается процедура принудительной ликвидации. Кредиторы учреждения должны уведомить управляющего ликвидацией об имеющихся претензиях в течение 40 дней с даты начала процедуры окончательного расчета.

Управляющий ликвидацией в течение 15 дней со дня окончания срока подачи уведомлений подготавливает соответствующий список кредиторов, в котором отдельно указываются признанные и оспариваемые требования кредиторов. В течение последующих 15 дней список кредиторов представляется в Регистрационный суд. После завершения ликвидационной процедуры и окончательного расчета с кредиторами, оставшееся имущество (активы) подлежит разделу между членами учреждения пропорционально доле их участия на момент ликвидации. При осуществлении соответствующей процедуры банкротства и ликвидации в государственном реестре фирм указываются даты начала и завершения процедуры банкротства, начала и завершения процедуры ликвидации и начала и завершения процедуры окончательного расчета; информация о прекращении хозяйственной деятельности кредитного учреждения; официальное объявление о возбуждении судебного процесса в отношении кредитного учреждения и номер соответствующего судебного решения; информация о начале судебного разбирательства в отношении имущества отдельного вкладчика (учредителя), а также о «замораживании» части вклада отдельного вкладчика (учредителя) кредитного учреждения и иная информация, предусмотренная законодательством.

Вопросы регулирования и лицензирования туристической

деятельности, законотворчество и международное сотрудничество в данной области, а также разработка и проведение национальной стратегии развития туризма на территории Венгрии входят в компетенцию Министерства национальной экономики (далее - министерство). В рамках министерства функционирует государственный секретарь по вопросам туризма, а также специально созданный департамент туризма и общественного питания. Необходимо отметить, что согласно Постановлению правительства № 213 от 23.12.1996 г. все туристические компании, представленные на территории Венгрии, обязаны страховать свою ответственность перед клиентами в зависимости от рода деятельности и размера их годового оборота. Так, например, компания, занимающаяся чартерными перевозками, обязана застраховать свою ответственность на сумму, равную 20% от ее годового оборота, но не менее 20 млн. форинтов (около 72 тыс. долл. США). При работе в области международного туризма данная сумма составит 12% от годового оборота компании, но не менее 5 млн. форинтов (около 18 тыс. долл. США); а в сфере внутреннего туризма – 3%, но не менее 500 тыс. форинтов (около 1,8 тыс. долл. США). В случае несоблюдения данного требования по страхованию ответственности компания рискует лишиться лицензии.

Необходимо также учесть, что по полученной оперативной информации, в настоящее время в Венгрии в области туризма зарегистрировано порядка 1300 компаний, 400 из которых фактически не работают, 600 - представляют собой фирмы-посредники (турагенты), 300 – туроператоры и только 20 из них являются действительно надежными. Турагенты заключают контракты с клиентами туроператоров и не несут перед туристами никакой ответственности. Соответственно турагенты не нуждаются в страховании своей ответственности и получают лицензию на осуществление агентской деятельности по упрощенной системе, основным условием которой является наличие хотя бы одного лица с высшим и/или профильным образованием.

Основным органом, объединяющим венгерские туристические организации, является Ассоциация венгерских туристических агентов и туроператоров (MUISZ - <http://www.muisz.com/en/>). Ассоциация начала действовать в 1974 году. Учредителями выступили 7 государственных туристических компаний, которые существовали в то время. Целью Ассоциации было представление и защита интересов своих членов. В настоящее время членами Ассоциации являются около 200 компаний, которые обрабатывают более 85% общего оборота организованных путешествий. В 1999 году Ассоциация совместно с департаментом туризма Торгово-промышленной палаты Венгрии разработала кодекс этики туристических компаний Венгрии, устанавливающий общие

стандарты и основные требования деловой этики и поведения для отрасли.

В свою очередь, по имеющейся информации, в Венгрии не существует и в ближайшее время не планируется к созданию специальный орган, нацеленный на защиту прав туристов. Тем не менее, на территории страны действует Венгерское ведомство по защите прав потребителей (Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság - <http://www.nfh.hu/en/>), которое, в том числе, осуществляет и защиту нарушенных прав туристов. Стоит отметить, что одна из последних новостей, размещенных на официальном сайте данного ведомства, непосредственно посвящена вопросу защиты прав туристов (<http://www.nfh.hu/en/node/8365>). Также необходимо учитывать, что нормы действующего в Венгрии Закона XLVII от 2008 года «О запрете недобросовестной коммерческой деятельности, нарушающей права потребителей» в полной мере применяются и в отношении туристов.

Наряду с указанными нормативно-правовыми актами с целью развития туристического бизнеса в Венгрии действуют сразу несколько правительственных программ. Так в октябре 2007 года Управлением по национальному развитию Венгрии были приняты программы по развитию туристической отрасли на период 2007–2013 гг. В общей сложности было предложено к реализации 130 программ по развитию гостиничного бизнеса. Основными задачами программ являлось: повышение качества гостиничного обслуживания, увеличение сети гостиниц, мотелей, пансионатов и кемпингов, развитие популярных в настоящее время услуг, таких, как велнес, фитнес, лечебные услуги, спорт и семейный отдых, сельский туризм. На эти цели в указанный период из фондов ЕС Венгрии были выделены около 330 млн. евро. Наличие таких программ позволило венгерским компаниям планомерно развивать гостиничный бизнес в стране, улучшая качество предоставляемых услуг. Благодаря целенаправленной политике государства в области индустрии туризма, количество организаций, имеющих лицензии на осуществление туристической деятельности, увеличивается из года в год, несмотря на кризисные явления в экономике. Так, если в 2005 г. было зарегистрировано 1129 таких компаний и фирм, то в 2009 г. их уже насчитывалось более 1200.

В соответствии с новой Концепцией развития туризма в Венгрии, рассчитанной на 2014-2024 гг., в настоящее время идет работа по согласованию единого отраслевого закона «О туризме и ресторанно-гостиничном бизнесе». Предполагается, что он определит функции и задачи как государственных, так и муниципальных органов власти, а также режим работы с организациями данной сферы. Закон станет основным в области туризма и общественного питания, сформирует структуру поддержки и развития индустрии туризма на государственном

и муниципальном уровнях. В свою очередь сама Концепция сфокусирована в большей степени на оздоровительном туризме. В рамках предыдущей программы, упомянутой выше и рассчитанной на 2007-2013 гг., было выделено порядка 85 млн. евро на поддержку 43 проектов. В большей степени все эти проекты были направлены на реконструкцию и расширение существующих курортных зон. Однако, начиная с 2013 года, приоритетным направлением в Венгрии стал оздоровительный туризм, основанный на предоставлении медицинских услуг (33 проекта получили 90 млн. евро в качестве инвестиций и 53 млн. евро в рамках программы субсидирования).

Вьетнам

Во Вьетнаме вопросы организации туристической деятельности регулируются Законом «О туризме» № 44/2005/QН11 от 14.06.2005 г., постановлением Правительства Социалистической Республики Вьетнам (далее – СРВ) № 92/2007/ND-СР от 01.06.2007 г. «О порядке применения ряда положений Закона «О туризме» с изменениями 2013 г. (постановление № 180/2013/ND-СР), а также в части порядка образования и использования резервных фондов туроператоров Циркуляром Государственного банка Вьетнама № 34/2014/ТТ-НННН от 20.11.2014 г. «Об управлении денежными средствами предприятий, занимающихся международным туризмом».

В соответствии с п. 5 статьи 46 Закона «О туризме» каждое предприятие, занимающееся международным туризмом (международный туроператор), обязано иметь денежный фонд, формируемый согласно постановлению Правительства СРВ и управляемым банком международного туроператора. В соответствии со статьей 15 постановления № 92/2007/ND-СР в редакции, введенной постановлением Правительства СРВ №180/2013/ND-СР, каждый международный туроператор формирует денежный фонд путем размещения денежных средств на специальном банковском счете. Для туроператоров, занимающихся организацией туризма иностранных граждан во Вьетнаме, размер этого фонда составляет 250 млн. вьетнамских донгов (11500 долл. США). Для туроператоров, вывозящих вьетнамских туристов за рубеж или организующих туристические программы во Вьетнаме и за рубежом, размер этого фонда составляет 500 млн. вьетнамских донгов (23000 долл. США). Денежные средства данного фонда могут и должны использоваться в случаях, если предприятие не выполнило или не выполнило полностью свои обязательства по договору оказания туристических услуг.

Денежные средства этого фонда могут быть возвращены международному туроператору только в следующих случаях:

по сообщению Министерства культуры, спорта и туризма СРВ о

том, что предприятию не выдана лицензия на организацию международного туризма,

вынесено решение Министерства культуры, спорта и туризма СРВ о том, что у предприятия изъята лицензия на организацию международного туризма,

вынесено решение компетентного органа об изъятии у предприятия свидетельства об осуществлении предпринимательской деятельности или удалении из этого свидетельства такого направления предпринимательской деятельности, как международный туризм.

Государственный банк Вьетнама в Циркуляре уточняет, что денежный фонд туроператора формируется во вьетнамских донгах и сохраняется в банке в течение всего периода деятельности международного туроператора. В течение 30 дней после снятия со счета определенной суммы денежный фонд международного туроператора должен быть восполнен до необходимого уровня. В случае невосполнения денежного фонда до необходимого уровня банк международного туроператора обязан сообщить об этом в Министерство культуры, спорта и туризма СРВ для принятия соответствующих мер.

Кроме указанного выше денежного фонда туроператора с целью компенсации ущерба, который может быть нанесен туристу в течение туристической поездки, ст.14 постановления Правительства СРВ № 92/2007/ND-CP предусматривает обязательное страхование во вьетнамских страховых компаниях вьетнамских туристов, выезжающих в туристические поездки за рубеж, а также призывает иностранных туристов, приезжающих во Вьетнам, приобретать соответствующие страховые полисы. При этом в случае централизованной покупки страховых полисов, туроператор, осуществляющий эту покупку, в случае наступления страхового случая обязан оказывать туристу содействие в получении страховой суммы.

Германия

Основу немецкого законодательства в области ответственности организаторов туристической деятельности перед туристами в случаях приостановки их деятельности вследствие временной неплатежеспособности или банкротства составляют:

а) общие положения Германского Гражданского Уложения (далее - ГГУ) о гражданско-правовой ответственности и закона о несостоятельности (банкротстве), применяемые в отношении всех участников экономических отношений;

б) специальные положения ст. 651 «к» ГГУ⁷, создающие дополнительный механизм защиты интересов туристов в случаях неплатежеспособности или банкротства туроператоров.

Наличие дополнительного защитного механизма, установленного ст. 651 «к» ГГУ практически полностью исключает необходимость обращения к общим нормам об ответственности во взаимоотношениях между туристом и туроператором. Указанный механизм состоит в следующем. Согласно п. 1 ст. 651 «к» ГГУ немецкий туроператор обязан на случай своей потенциальной неплатежеспособности или банкротства обеспечить туристу возможность возмещения - а) стоимости туристического продукта (возврат уплаченных средств за поездку, которая не состоялась); б) дополнительных затрат на возвращение домой ввиду неплатежеспособности или банкротства туроператора.

Свою обязанность⁸ по дополнительному гарантированию интересов туриста туроператор может исполнить одним из двух предусмотренных в законе способов: а) путем заключения договора страхования указанных выше рисков между туроператором и уполномоченной страховой компанией; б) путем заключения договора банковской гарантии с соответствующим банком. Второй способ обеспечения на сегодняшний день используется крайне редко и, как правило, большинство туроператоров заключают договоры страхования. Нижняя граница размера страхового покрытия со стороны страховой компании составляет согласно абз. 2 ст. 651 «к» ГГУ 110 млн. евро в год. В случае, если общий размер требований туристов к туроператору превышает указанную выше сумму, размер требований отдельных туристов подлежит уменьшению пропорционально общей сумме претензий и общего размера страхового покрытия.

Для более наглядного представления о функционировании указанного выше механизма приведем общую схему взаимодействия туроператора, турагентства, туриста и страховой компании, которая в упрощенном виде выглядит следующим образом:

1) Туроператор в начале нового календарного года заключает договор страхования указанных выше рисков.

2) Турагент (осуществляющий продажу туристического продукта туроператора) при заключении договора с туристом проводит проверку

⁷ Настоящая норма введена в 1994 г. в связи с принятием общих гармонизированных стандартов ЕС в области туристической деятельности, установленных Директивой Совета ЕЭС № 90/314/ЕЭС от 13.06.1990.

⁸ Согласно п. 6 ст. 651 «к» ГГУ туроператор освобождается от обязанности заключения договора страхования в следующих случаях:

- 1) туроператор, занимается организацией турпоездок от случая к случаю и вне своей основной профессиональной деятельности;
- 2) поездка длится не более 24 часов, не включает остановку на ночлег, а цена туристического обслуживания не превышает 75 евро;
- 3) туроператор является юридическим лицом публичного права, в отношении имущества которого процедура несостоятельности не допускается.

действительности страхового (подтверждения) полиса, выданного страховой компанией или по ее указанию третьим лицом. Только после его передачи туристу турагент получает право принимать деньги за реализуемый туристический продукт в пользу туроператора. Турагент, не проверивший действительность полиса и не передавший его туристу, несет ответственность перед последним вместо туроператора.

3) Поскольку заключаемый туроператором договор страхования по своей правовой природе является договором в пользу третьего лица, турист в случае наступления неплатежеспособности или банкротства туроператора приобретает непосредственное право требования к самой страховой компании.

4) В случае наличия у туриста сомнений в существовании указанного выше договора страхования, он может получить необходимую информацию, обратившись к официальному реестру туроператоров ФРГ (доступен в Интернете).

Убытки и дополнительные расходы, возникшие у туриста вследствие неплатежеспособности или банкротства туроператора, покрытие которых не охватываются договором страхования, подлежат возмещению со стороны туроператора (конкурсным управляющим) в соответствии с общими положениями ГГУ о гражданско-правовой ответственности и закона о несостоятельности (банкротстве).

Специальных отдельных фондов защиты интересов туристов в Германии в настоящий момент не существует. В случае нарушения своих прав турист вправе обратиться в соответствующую районную или городскую немецкую службу защиты прав потребителей, в Европейский центр защиты потребителей (ECC-Net), либо немецкий суд. Федеральный союз туристической индустрии Германии (Deutscher ReiseVerband) и немецкий федеральный туристический союз (Deutsche Tourismusverband) совместно с Министерством экономики и энергетики постоянно отслеживают практику применения законодательства в области туристической деятельности и вносят свои предложения по его совершенствованию.

Дания

Вопросы урегулирования туристической деятельности в части ответственности туроператоров и турагентов перед туристами в случаях приостановки деятельности из-за невозможности исполнения обязательств, банкротства, а также вопросы создания и функционирования фондов защиты прав туристов в Дании регламентированы Законами № 1192 от 08.12.2009 г. «О гарантийном Фонде туризма» и № 472 от 30.06.1993 г. «О пакете туристических услуг».

В указанные законы имплементированы положения Директивы

Совета Европейского экономического сообщества № 90/314/ЕЕС от 13 июня 1990 г. «О комплексных турах, путешествиях и организованном отдыхе».

В соответствии с Законом № 1192, для оказания помощи клиентам, заключившим договор с зарегистрированным туроператором или турагентом на оказание туристских услуг, создается Гарантийный Фонд туризма (далее – Фонд) в качестве частного самоуправляемого института.

Фонд финансирует и обслуживает секретариат Комиссии по жалобам туристов (далее – Комиссия), созданной и утвержденной в соответствии с Законом о защите прав потребителей. Комиссия рассматривает жалобы туристов на качество предоставленных им туристских услуг. Порядок функционирования и финансирования Комиссии устанавливает Министерство предпринимательства и экономического роста Дании (далее – Министерство).

В соответствии с Законом, туроператор и/или турагент, заключившие договор на оказание туристских услуг, должны представить убедительные доказательства наличия у них гарантий, позволяющих в случае неплатежеспособности или банкротства обеспечить возврат потребителю уплаченных им сумм и возвращение его на родину.

Решения Фонда, касающиеся регистрационного сбора и требований финансового обеспечения (гарантий), могут быть обжалованы в Апелляционном совете. Жалоба должна быть подана не позднее четырех недель с момента получения решения Фонда туроператором/турагентом.

В соответствии с Законом № 1192, виновные лица наказываются штрафом или лишением свободы на срок до 4-х месяцев за:

- необеспечение возврата туриста на родину;
- несоблюдение требований об обязательной регистрации туроператора в Фонде;
- непредоставление Фонду годовых финансовых отчетов;
- непредоставление документально подтвержденных данных о выполнении требований по обеспечению гарантий;
- непредоставление Фонду (по его требованию) информации о текущих продажах и предоплатах в случае резких колебаний на рынке туристских услуг с целью повышения гарантий;
- предоставление ложной или вводящей в заблуждение информации Фонду или Министерству;
- нарушение конфиденциальности информации, полученной в связи со служебной деятельностью сотрудниками Фонда.

Штраф также может быть наложен и на компании в соответствии с правилами главы 5 Уголовного кодекса Дании об ответственности

юридических лиц.

Испания

Основными нормативно-правовыми актами, регулирующими вопросы туристической деятельности, являются:

1. Регламент Европейского Совета и Парламента 2006/123/CE от 12 декабря 2006 года об услугах на внутреннем рынке ЕС.

2. Королевский законодательный указ 1/2007 от 16 ноября, которым вводится в действие текст Основного Закона о защите прав потребителей и пользователей, а также других смежных законов.

3. Законы о регулировании туристической деятельности каждого автономного сообщества Испании.

В соответствии с нормами указанных нормативно-правовых актов компания, предоставляющая услуги в сфере туризма, обязана гарантировать свою ответственность по двум направлениям:

перед органами власти автономного сообщества, где зарегистрирован туроператор;

перед получателями услуг (гражданская ответственность).

1. В случае приостановления деятельности туроператора ответственность перед администрацией автономного сообщества Испании гарантируется посредством страхования, либо уплатой банковской гарантии, которая обновляется в январе каждого года. В автономном сообществе Кастилья и Леон банковская гарантия возобновляется ежегодно в месяц, когда она была первоначально внесена. Сумма банковской гарантии рассчитывается в зависимости от класса туроператора/турагента:

туристические агентства (продажа в розницу) - 60101,21€;

туроператор (продажа оптом) 120202,42€;

оба вида деятельности - 180303,63€;

агентства, зарегистрированные на Балеарских и Канарских островах - 60000 €

Данные суммы действительны при функционировании до 6 точек продаж. В случае, если количество офисов туроператора/турагентства превышает 6, то за каждый дополнительный офис добавляется 12000 €.

Автономные сообщества имеют право устанавливать дополнительные гарантии ответственности для туристических компаний, действующих на их территории (например, Закон Каталонии 13/2002 от 21 июня о туризме).

2. Условия обязательного страхования туроператором гражданской ответственности перед потребителями, в частности в случае приостановления деятельности из-за невозможности выполнения обязательств и банкротства, зависят от условий договора страхования и предложения конкретной туристической компании. В

среднем страховая сумма составляет 600000 € на каждый блок гражданской ответственности, включая защиту в гражданских и уголовных судах, возмещение ущерба, причиненного по неосторожности, субсидиарную ответственность, ущерб от действий по представлению интересов других национальных и зарубежных турагентств, возмещение ущерба при потере, краже, утрате товаров и багажа, находящихся в распоряжении турагентства, и ущерб, причиненный передвижением на транспорте.

Кроме того, в соответствии с коллективным соглашением работников туристической сферы турагентство обязано застраховать выплаты наемным работникам в случае приостановления деятельности компании.

Италия

Законодательное регулирование туристической деятельности в Италии прошло несколько этапов развития. Принятый в 1983 году Закон № 217/1983 «Рамочный закон о туризме» определял органы управления туристическим бизнесом в Италии, в том числе на региональном уровне, порядок функционирования туристических компаний, меры поддержки туристской отрасли в стране.

29 марта 2001 г. был принят Закон № 135/2001 «О реформе национального законодательства о туризме». Новый Закон был принят с учетом стратегической роли туризма для экономики страны, в целях развития «депрессивных» районов страны, поддержки предприятий малого и среднего бизнеса в данной отрасли. Закон определял цели деятельности Национальной конфедерации по туризму, развитие местной туристической инфраструктуры, создание фондов софинансирования туризма и др.

Следует отметить, что Конституция Италии (статья 117) позволяет регионам и автономным провинциям иметь свое собственное законодательство, в том числе и в сфере туризма.

Декретом Президента страны № 207 от 6 апреля 2006 г. для Национального агентства по туризму определены такие задачи как реализация стратегии по международному сотрудничеству в сфере туризма с целью эффективного представления Италии на зарубежных рынках, обеспечение взаимодействия с туристическими органами итальянских регионов, в том числе, оказание им необходимой информационно-консультационной поддержки. В целях развития международного сотрудничества в сфере туризма в ряде стран Национальное агентство по туризму располагает соответствующим заграничным аппаратом, в том числе в Москве.

В настоящее время действует законодательный декрет № 79/2011 от 23 мая 2011 г., называемый в обиходе «Кодекс туризма», который

регулирует вопросы туристической индустрии на государственном уровне с целью адаптации Директивы ЕС № 2006/123/ЕС об услугах на внутреннем рынке и направлен на устранение необоснованных и неадекватных административных и правовых барьеров при учреждении предприятий в сфере туризма. Кодекс обязывает повышать уровень оказываемых услуг и обеспечивать защиту прав клиентов туристической индустрии. Предусмотрены меры стимулирования туроператоров в данной области. Приложение № 2 к данному декрету содержит правила Директивы ЕС № 2008/22/ЕС о защите прав потребителей в части использования апартаментов на условиях тайм-шеринг (time-sharing), долгосрочного отпускного продукта и перепродажи/ обмена контрактов.

Критики данного Кодекса отмечают, что он не может рассматриваться в качестве полномасштабного правового акта по регулированию вопросов туризма.

Во-первых, Кодекс содержит преимущественно положения об охране прав потребителей, базируясь на положениях Директивы ЕС № 2008/22/ЕС о пакете путешествий, выходных и туров. Отдельные положения регулирования туристической индустрии можно найти в других законодательных актах. В частности, Закон № 1084/2005 от 27 декабря 2005 г. ратифицировал Международную конвенцию по контракту на путешествие от 23 апреля 1970 г. В частности, Конвенция предусматривает, что документ путешествия действителен до полного выполнения условий контракта. Нарушение организатором путешествия возложенных на него обязательств не лишает контракт, регулируемый настоящей Конвенцией, законной силы. Организатор путешествия несет ответственность за любой ущерб, связанный с этим нарушением. Турист может полностью или частично расторгнуть контракт при условии возмещения убытков организатору путешествия в соответствии с национальным законодательством или согласно положениям контракта.

В свою очередь, организатор путешествия может полностью или частично расторгнуть контракт в том случае, если до истечения срока действия контракта проявляются обстоятельства исключительного характера, о которых организатор путешествия не мог знать в момент заключения контракта и которые, будь они известны на тот момент, давали бы ему законные основания не заключать данный контракт.

Организатор путешествия имеет право расторгнуть контракт без возмещения убытков туристу, если за 15 дней до начала путешествия не было обеспечено оговоренное туристским документом минимальное число путешественников.

В случае расторжения контракта в ходе его выполнения организатор путешествия должен принять все необходимые меры в интересах путешественника, в противном случае стороны должны взаимно возместить убытки.

Организатор путешествия несет ответственность как за свои собственные действия, так и за действия своих представителей. При этом организатор путешествия несет ответственность за любой ущерб, причиненный путешественнику в результате полного или частичного невыполнения своих обязательств, вытекающих из условий контракта и упомянутой Конвенции. Данный документ предусматривает конкретные суммы возмещения туристу убытков, понесенных последним из-за действия третьих лиц.

Конвенция также регламентирует временные границы для судебного разбирательства различных нарушений контракта, которые колеблются в зависимости от тяжести последствий от 1 до 3 лет.

Во-вторых, Кодекс явился компромиссным достижением между центром и регионами в рамках проводимой в 2001 г. конституционной реформы. В определении Конституционного суда Италии № 80 от 5 апреля 2012 г. отмечается, что Кодекс как законодательный акт на государственном уровне нарушает Конституцию Италии, наделяя регионы исключительными полномочиями в сфере туризма. Все это привело к тому, что в настоящее время вопросы учреждения туроператоров и агентств, развития туризма и маркетинга в этой сфере регламентируются на региональном уровне.

Туристический продукт включает в себя, по крайней мере, два элемента: транспортировка, проживание и предоставление туристических услуг. Контракт на предоставление туристических услуг должен быть совершен в письменной, ясной и простой форме. Туристу должна быть предоставлена копия такого договора, подписанная турагентством. В контракт должна быть включена вся необходимая информация, требуемая законодательству Италии, например, место назначения, продолжительность тура, даты прибытия и отбытия, стоимость тура, данные о страховании организатором тура, порядок внесения уточнений и др. До заключения контракта турист вправе получить от организатора тура необходимую письменную информацию о выдаче паспорта, получении визы, санитарных нормах и др. Если клиент не может воспользоваться туристическим пакетом по контракту, то он вправе переуступить его в пользу третьего лица при условии предоставления письменного уведомления организатору тура, по крайней мере, за четыре рабочих дня до его начала. Цедент и цессионарий несут совместную и солидарную ответственность перед организатором тура и компенсации возможных дополнительных затрат, связанных с такой переуступкой.

В случае нарушения или ненадлежащего исполнения контракта, клиент имеет право на получение компенсации от организатора тура или продавца. Последние также несут ответственность за убытки клиента, включенные в туристический пакет, например, за задержку вылета,

потерю багажа с сохранением за ними права регрессного требования к ненадлежащим исполнителям. Клиент имеет право на получение компенсации за причинение ему личного вреда в связи с ненадлежащим исполнением контракта в пределах сроков, определенных международными конвенциями. Этот срок определяется в три года с даты возвращения туриста домой, за исключением транспортных вопросов, в отношении которых сроки рассмотрения определены до 18 или 12 месяцев.

Организатор/продавец тура обязан иметь полис страхования гражданской ответственности перед туристом, являющийся финансовым обеспечением в случае страхового покрытия любого типа ущерба, связанного с неисполнением или ненадлежащим исполнением обязательств по контракту. Кроме того, допускается заключение дополнительного договора страхования на случай возмещения реального ущерба в результате расторжения контракта или для компенсации расходов туриста в связи с непредвиденным выездом из страны временного пребывания при несчастных случаях или по состоянию здоровья.

В Италии имеется Национальный гарантийный фонд потребителя туристических услуг (Fondo Nazionale di Garanzia per il consumatore di pacchetto turistico), созданный на основании статьи 51 Кодекса и применяемый в случаях банкротства или несостоятельности продавцов или организаторов турмероприятий для возмещения уплаченных сумм турпотребителями. Решение вопросов по принудительному возвращению туристов из-за границы в исключительных случаях (наводнение, землетрясение, массовые беспорядки) относится к сфере компетенции МИДа Италии.

Средства Фонда выплачиваются в качестве компенсационных мер только пострадавшим туристам, купившим туристические пакеты в официальных турагентствах. При этом претендент на получение компенсации должен представить совместно с заявлением по установленной форме доказательство того, что туристический пакет был приобретен по фиксированной цене, а также с момента наступления события, препятствующего отдыху, прошло более 24 часов с начала тура. Средства Фонда не используются в отношении лиц, организовавших свой туристический досуг самостоятельно. Фонд осуществляет свою деятельность через Комитет по управлению, в состав которого входят представители различных органов и институтов, в том числе, Минэкономразвития, МИДа, Министерства экономики и финансов.

К заявлению, подаваемому потребителем в Фонд, должны быть приложены следующие документы:

ксерокопия документа, удостоверяющего личность лица,

обратившегося за возмещением;

ксерокопии действительных документов, удостоверяющих факт туристической услуги;

договор купли-продажи туристического пакета, подписанный организатором или его представителем. Если договора нет, то необходимо представить документ, удостоверяющий осуществление платежей за туруслугу.

По опубликованным данным с 2010 г. по 2012 г. Комитетом по управлению Фондом было рассмотрено 4708 заявок, при этом выплаты были произведены по 710 заявкам на общую сумму 1372575 евро.

В соответствии с частью 1 статьи 1372 Гражданского кодекса (ГК) договор «имеет силу закона для договаривающихся сторон», поэтому нарушение вытекающих из договора обязательств является косвенным нарушением закона: правовые нормы, регулирующие вопросы возмещения причиненного вреда, предусмотрены ст. 1223-1229 итальянского ГК. Так, норма, содержащаяся в ст. 1223 ГК, устанавливает, что возмещению подлежит лишь ущерб, который является «непосредственным и прямым следствием» неисполнения договорных обязательств. Следовательно, косвенный ущерб в таких случаях во внимание не принимается, а в ст. 1225 ГК говорится, что в тех случаях, когда неисполнение не является умышленным, «возмещению подлежит лишь ущерб, который можно было предвидеть в момент возникновения обязательства».

Потерпевшая сторона также вправе требовать компенсации морального ущерба. Европейский суд в своем решении по делу C-168/00 дал определение понятия «моральный ущерб», связанный с неудовлетворительным предоставлением услуг, и обязал его компенсировать.

Канада

Ответственным органом за туристическую деятельность на федеральном уровне является Министерство промышленности, где в обязанности государственного Министра по делам малого бизнеса и туризма входит, в том числе, развитие честного, продуктивного, конкурентоспособного рынка, принятие мер по стимулированию туристической деятельности и обеспечение процветания малого бизнеса.

Ряд правительственных ведомств и учреждений федерального значения предоставляют ощутимую поддержку туристическому направлению посредством финансируемых программ и непосредственного контроля за функционированием туристических мест, где расположены достопримечательности страны:

Министерство сельского хозяйства и продовольствия (Agriculture

and Agri-Food Canada) помогает развиваться деревням Канады, поддерживая винный и кулинарный туризм;

Министерство по вопросам канадского наследия (Canadian Heritage) осуществляет пропаганду государственной политики и программ, связанных с искусством и культурным наследием, официальными языками, человеческими правами, национальными церемониями и эмблемами;

администрация коренных жителей Канады и администрация улучшения качества жизни северных народов Канады (Aboriginal Affairs and Northern Development Canada) и программы по экономическому развитию деятельности коренных жителей Канады призваны финансировать широкий спектр инициатив, включая те, что связаны с туризмом;

Организация «Парки Канады» (Parks Canada) несет ответственность за все, что связано с функционированием и использованием национальных парков и исторических мест страны;

бывшая канадская Комиссия по туризму (The Canadian Tourism Commission), созданная в формате государственной корпорации, действует под названием Дестинейшн Канада (Destination Canada) и отвечает за вопросы выездного туризма. Полностью принадлежит Правительству Канады, отчитывается в Парламенте через Министерство промышленности.

Некоторые Министерства и ведомства ответственны за такие основополагающие вопросы, как пересечение границы, требования для въезжающих, международные соглашения по авиационному обслуживанию и внешние отношения. Они также играют важную роль в работе с туристами:

Агентство по пограничным службам Канады (The Canada Border Services Agency) управляет правомерным движением людей и товаров через границу;

Министерство по делам гражданства и иммиграции (Citizenship and Immigration Canada) курирует визовые вопросы по допуску иммигрантов, иностранных студентов, временных иностранных работников, путешественников;

Министерство иностранных дел и международной торговли Канады (Foreign Affairs and International Trade Canada) ведет переговоры по заключению международных авиационных и торговых соглашений с другими странами и улучшает имидж страны за рубежом в целях приумножения экономических возможностей;

Министерство транспорта (Transport Canada) занимается транспортной системой, а также инфраструктурными программами;

Министерство финансов (The Department of Finance Canada) разрабатывает нормативы и представляет федеральному

Правительству рекомендации по созданию процветающей экономики для всех канадцев. Эта обязанность также включает в себя разработку и анализ политики Канады в отношении сборов налогов;

Банк по развитию бизнеса Канады (The Business Development bank of Canada) обеспечивает канадский бизнес гибкой системой финансирования, венчурным капиталом и доступными консультационными услугами.

Каждое из следующих региональных учреждений способствует экономическому развитию в различных секторах экономики, включая туризм:

Atlantic Canada Opportunities Agency;
Canada Economic Development for Quebec Regions;
Canadian Northern Economic Development Agency;
Federal Economic Development Agency for Southern Ontario;
Federal Economic Development Initiative for Northern Ontario;
Western Economic Diversification Canada.

В состав Ассоциации канадских туристических агентств, основанной в 1977 году, входят туроператоры, крупные торгово-посреднические предприятия, авиакомпании, отели, поставщики транспортных услуг по круизным и железнодорожным маршрутам, компании по прокату автомобилей и др. Члены Ассоциации представляют собой семь региональных Советов – Атлантический, Квебек, Онтарио, Манитоба/Нунавут, Саскатчеван, Альберта/Северо-западные территории, Британская Колумбия/Юкон.

В зависимости от месторасположения компании-туроператора варьируются правила предоставления услуг потребителям. Перед тем, как приобрести путевку, рекомендуется проконсультироваться в местном провинциальном или территориальном ведомстве по защите прав потребителей на предмет ответственности в случае банкротства или неплатежеспособности туроператора. На сегодняшний день лишь три провинции Канады (Онтарио, Квебек и Британская Колумбия) предоставляют защиту потребителей от риска неплатежеспособности туроператора или турагента. Что касается остальных провинций, где компенсация в таком случае будет произведена за счет потребителя, то перед поездкой он может дополнительно оформить страховой полис, который защитит его от возможных выплат в случае наступления страхового случая. Кроме того, широко распространена система страхования от невыезда, несчастных случаев, дополнительные медицинские страховки и различные страховые пакеты, позволяющие вернуть туристу деньги в случае наступления оговоренной ситуации.

В качестве примера можно отметить, что в провинции Онтарио регулятивным органом по вопросам туризма является Совет в области туристической индустрии Онтарио (Travel Industry Council of Ontario), созданный по

поручению Правительства Онтарио для обеспечения выполнения Закона о туристической индустрии (Travel Industry Act)⁹. Кроме того, названный Совет управляет Компенсационным фондом (Travel Compensation Fund). Путешественникам рекомендуется пользоваться услугами тех туроператоров, агентов и фирм, которые зарегистрированы в Совете в области туристической индустрии Онтарио. Таким образом, Совет гарантирует, что туроператоры, туркомпании или турагенты будут следовать букве Закона о туристической индустрии, осуществляет контроль четкого исполнения ими законов о защите прав потребителей¹⁰, в случае непредставления услуги покупателю по причинам отмены авиарейса, круиза, неплатежеспособности или банкротства туроператора, компании или агента, Совет обязуется возместить убытки путешественникам в размере 5000 канадских долларов на человека (стоимость покрытия установлена в соответствии с Правилами Онтарио 26/05¹¹), а также помогает потребителям оформить претензию в случае неудовлетворенности качеством оказанных им услуг. Примером может служить официальное объявление о банкротстве мексиканской авиакомпании Mexicana Airlines 4 апреля 2014 г. Авиакомпания приостановила полеты в 2010 г. из-за финансовых затруднений и начала процесс выплат возвратов. Потребители, купившие туристические услуги Mexicana Airlines у зарегистрированных в Совете в области туристической индустрии Онтарио туроператоров, но не получившие эти услуги и ожидавшие выплат от авиакомпании, имели право требовать компенсацию через Компенсационный фонд. В течение года, который закончился 31 марта 2015 года, общая сумма выплат из Компенсационного фонда составила 33 510 канадских долларов в ответ на обращения 53 потребителей.

С законодательством всех провинций и территорий Канады по защите прав потребителей, в том числе в сфере туризма, можно ознакомиться на сайте: <http://www.consumerinformation.ca/eic/site/032.nsf/eng/01173.html>

Китай

Действующая в Китае система правового регулирования деятельности туроператоров и турагентств в настоящее время базируется на положениях Закона КНР «О туризме» от 25 апреля 2013 г., а также ряда подзаконных актов, которые прямо не декларируют создание фонда защиты прав туристов.

Законом установлен механизм, согласно которому органы, занимающиеся приемом жалоб туристов на действия туристических

⁹ <http://www.ontario.ca/laws/statute/02t30>

¹⁰ <http://www.ontario.ca/laws/statute/02c30#BK145>

¹¹ Ссылка для скачивания на англ. и фр. яз.: <http://www.tico.ca/legislation-resources/regulation-26-05.html>

компаний, должны быть определены местными народными правительствами не ниже уездного уровня. Закон допускает наделение полномочиями по приему и проведению проверок по жалобам туристов уже существующие государственные органы или создание отдельного органа (или структурного подразделения), который будет специализироваться на приеме и проверке жалоб туристов и медиации споров между туристами и туристическими агентствами.

Таковыми государственными органами являются Управления по делам туризма в гг. Шанхае и Шеньчжэне, Комитет по развитию туризма в г. Пекине. В вопросах защиты прав потребителей туристических услуг местные управления по делам туризма взаимодействуют с организациями потребителей, которые существуют во всех основных городах страны. В Пекине функционирует Пекинская ассоциация по защите прав потребителей. В соответствии с Законом КНР «О защите прав потребителей» организации потребителей занимаются приемом жалоб, проведением проверок и медиации споров между потребителями и участниками предпринимательской деятельности.

Что касается ответственности туроператоров перед туристами в случае приостановки их деятельности из-за невозможности исполнения обязательств, банкротства и по другим причинам, то для этих целей Законом предусмотрен механизм внесения «депозита гарантии качества услуг».

В соответствии со статьей 31 Закона туристические компании обязаны вносить депозит гарантии качества услуг, который может быть использован для выплаты возмещения вреда, причиненного правам и интересам туристов или оплаты расходов при возникновении опасности причинения вреда жизни и здоровью туристов.

Непосредственно Закон не содержит правил использования гарантийной суммы. К возмещению вреда, причиненного правам и интересам туристов, применяются правила, содержащиеся в Положении «О туристических обществах» 2009 года. В соответствии со статьей 15 данного документа управление по делам туризма вправе использовать гарантийную сумму туристической компании для:

выплаты возмещения туристам, правам и интересам которых был причинен ущерб в результате нарушения туристической компанией договора об оказании туристических услуг, если факт причинения ущерба проверен и признан управлением по делам туризма;

выплаты возмещения убытков туристам, оплатившим туры, в связи с ликвидацией, банкротством туристических компаний или по другим причинам.

Порядок зачисления средств на депозитный счет, открываемый в уполномоченном банке, и снятия с него средств регулируется документом – «Административными мерами об открытии и

использовании депозита гарантии качества услуг туристических агентств» от 25 мая 2009 г.

Кроме того, использование гарантийной суммы для оплаты расходов при возникновении опасности причинения вреда жизни и здоровью туристов уточнено Уведомлением № 280-2013. При возникновении такой опасности туристическая компания, не имеющая возможности оплатить экстренные расходы, обязана обратиться в управление по делам туризма. Туристическая компания может использовать гарантийную сумму для оплаты экстренных расходов, получив разрешение управления по делам туризма.

При отказе туристического агентства выполнять контракт управление по делам туризма может применить санкции (статья 100 Закона) вплоть до отзыва лицензии.

Литва

Закон Литовской Республики «О Туризме» от 19 марта 1998 г. № VIII-667 (далее – Закон) определяет принципы организации предпринимательской деятельности в сфере туризма, требования к оказанию туристских услуг и защите прав туристов, компетенцию государственных органов и органов самоуправления в сфере туризма.

Поставщиками услуг по организации путешествий являются организаторы путешествий. Осуществлять деятельность организатора путешествий может гражданин государства-члена ЕС, другое физическое лицо, которое пользуется предоставленными ему правовыми актами Европейского Союза правами на свободу передвижения в государствах-членах, имеющее право на проживание в Литовской Республике или учрежденное в Литовской Республике юридическое лицо или его подразделение, а также подразделение юридического лица или другой организации государства-члена, учрежденное (зарегистрированное) в Литовской Республике (далее – заявитель), имеющее выданное Государственным департаментом туризма при Министерстве хозяйства (далее – Государственный департамент туризма) удостоверение организатора путешествий, подтверждающее право на осуществление деятельности организатора путешествий.

Удостоверение организатора путешествий, подтверждающее право на постоянное осуществление деятельности организатора путешествий, выдается на неограниченный срок заявителю, намеревающемуся оказывать услуги по организации путешествий, в случае, если он представляет в Государственный департамент туризма:

- 1) заполненную должным образом заявку установленной Государственным департаментом туризма формы;
- 2) установленный Законом действительный документ,

подтверждающий обеспечение исполнения обязательств;

3) декларацию установленной Государственным департаментом туризма формы о том, что физическое лицо, юридическое лицо, руководитель юридического лица, член коллегиального органа управления, владелец, а также участник юридического лица, имеющий часть уставного капитала и (или) прав на голосование юридического лица, предоставляющую свыше одной четверти прав голоса на общем собрании участников, имеет безупречную репутацию.

Государственный департамент туризма обязан на 10 рабочих дней приостановить действие удостоверения организатора путешествий при выявлении хотя бы одного из следующих обстоятельств:

1) после вынесения решения о выдаче удостоверения организатора путешествий обнаружилось факты, в связи с которыми заявителю было бы отказано в выдаче удостоверения организатора путешествий;

2) указанная в действительном документе, подтверждающем обеспечение исполнения обязательств, сумма обеспечения исполнения обязательств не соответствует требованиям, установленным в статье 8 настоящего Закона;

3) организатор путешествий не позднее, чем за 15 рабочих дней до окончания действия имеющегося документа, подтверждающего обеспечение исполнения обязательств, не представил Государственному департаменту туризма новый документ, подтверждающий обеспечение исполнения обязательств организатора путешествий, и документы, обосновывающие сумму обеспечения исполнения обязательств, указанную в документе, подтверждающем обеспечение исполнения обязательств;

4) организатор путешествий не представляет обязательную информацию;

5) организатор путешествий информировал или иным образом в письменной форме известил кредиторов, а также в письменной форме известил Государственный департамент туризма о том, что не может или не намерен исполнять обязательства.

В случае, если Государственный департамент туризма приостанавливает действие удостоверения организатора путешествий, организатор путешествий со дня получения уведомления о таком решении Государственного департамента туризма не имеет права принимать на себя новые обязательства перед туристами и потребителями. При этом он обязан исполнить все принятые на себя до получения уведомления Государственного департамента туризма обязательства перед туристами и потребителями.

Государственный департамент туризма не позднее, чем на следующий рабочий день со дня вынесения решения о приостановлении

действия удостоверения организатора путешествий должен в письменной форме известить организатора путешествий о таком решении. Организатор путешествий обязан в течение 10 рабочих дней со дня получения уведомления устранить указанные обстоятельства. При выявлении того, что данные обстоятельства по объективным причинам не могут быть устранены в течение установленного в настоящей части срока, Государственный департамент туризма по мотивированному ходатайству организатора путешествий может продлить срок приостановления действия удостоверения организатора путешествий, но не более чем на 10 рабочих дней.

При выявлении того, что собственный капитал организатора путешествий стал меньше 1/2 размера уставного капитала, указанного в уставе или в других документах, указанных в части 1 статьи 2.47 Гражданского кодекса Литовской Республики, Государственный департамент туризма обязан в письменной форме предупредить организатора путешествий об отмене действия удостоверения организатора путешествий, если организатор путешествий в течение 6 месяцев со дня получения уведомления не устраняет указанный в настоящей части недостаток.

Государственный департамент туризма на следующий рабочий день отменяет действие удостоверения организатора путешествий в случае:

1) выявления того, что организатор путешествий юридическое лицо ликвидируется или прекращает деятельность по другим установленным законодательством основаниям;

2) вступления в силу определения суда о возбуждении в отношении организатора путешествий юридического лица дела о банкротстве или вынесения собранием кредиторов постановления о выполнении в отношении организатора путешествий юридического лица процедур банкротства во внесудебном порядке;

3) неустранения организатором путешествий в течение установленных сроков нарушений, в связи с которыми действие удостоверения организатора путешествий было приостановлено и (или) приостановление действия удостоверения организатора путешествий было продлено;

4) неустранения организатором путешествий, в течение установленного в части 8 настоящей статьи срока нарушения, установленного в части 8 настоящей статьи;

5) вступления в силу определения суда о возбуждении в отношении организатора путешествий физического лица дела о банкротстве и непредставления им в течение 10 рабочих дней Государственному департаменту туризма разрешения на осуществление индивидуальной деятельности или вступления в силу

определения суда, которым подтверждается план восстановления платежеспособности физического лица, в котором не предусмотрено, что физическое лицо будет осуществлять индивидуальную деятельность;

6) смерти организатора путешествий физического лица;

7) подачи организатором путешествий письменного ходатайства об отмене действия удостоверения организатора путешествий;

8) нарушения организатором путешествий хотя бы одного из установленных в части 6 настоящей статьи требований.

Государственный департамент туризма не может приостановить действие удостоверения организатора путешествий, продлить срок приостановления действия удостоверения организатора путешествий, отменить действие удостоверения организатора путешествий в случае, если не соблюдаются установленные в правовых актах условия деятельности, однако нарушение является малозначимым и не нарушает прав туристов и потребителей.

Порядок выдачи удостоверения организатора путешествий, дубликата удостоверения организатора путешествий в бумажной форме, приостановления действия удостоверения организатора путешествий, отмены действия удостоверения организатора путешествий устанавливается в Описании порядка лицензирования организатора путешествий. Это Описание утверждается Правительством Литовской Республики или уполномоченным им органом.

На сайте Государственного департамента туризма в Интернете объявляется информация о лицах, которым выдано удостоверение организатора путешествий или отменено его действие, а также объявляются организаторы путешествий, действие удостоверения организатора путешествий которых приостановлено. На сайте Государственного департамента туризма в Интернете объявляются имя, фамилия организатора путешествий физического лица, наименование организатора путешествий юридического лица, тип оказываемых туристских услуг (въездной, выездной, местный туризм), информация о действительности удостоверения организатора путешествий, информация об имеющемся обеспечении исполнения обязательств, адрес осуществления деятельности и другие контактные данные: номера телефона, факса, адреса электронной почты, сайта в Интернете, причины и сроки приостановления действия удостоверения организатора путешествий или причины отмены действия удостоверения организатора путешествий. После отмены приостановления действия удостоверения организатора путешествий информация о причинах и сроках приостановления действия удостоверения организатора путешествий удаляется с сайта

Государственного департамента туризма в Интернете. После вступления в силу решения суда, которым отменяется решение Государственного департамента туризма об отмене действия удостоверения организатора путешествий, информация о причинах отмены действия удостоверения организатора путешествий удаляется с сайта Государственного департамента туризма в Интернете.

Ходатайства, декларации и другие документы, связанные с выдачей удостоверения организатора путешествий, дубликата удостоверения организатора путешествий в бумажной форме, приостановлением действия удостоверения организатора путешествий, продлением приостановления действия удостоверения организатора путешествий и отменой действия удостоверения организатора путешествий, заявители и организаторы путешествий могут подавать дистанционным способом с помощью электронных средств через контактный центр или путем непосредственного обращения в Государственный департамент туризма.

Договоры об оказании туристских услуг в Литовской Республике, касающиеся организованных туристских путешествий, между организатором путешествий, действующим непосредственно или через агентов по продаже путешествий, и туристом заключаются в соответствии со стандартными условиями договоров об оказании туристских услуг.

Стандартные условия договоров об оказании туристских услуг разрабатываются в соответствии с Гражданским кодексом Литовской Республики и настоящим Законом. Стандартные условия договоров об оказании туристских услуг утверждаются Государственным департаментом туризма.

Продажа организованного туристского путешествия в виде отдельных услуг с выставлением счета за каждую отдельную услугу не освобождает поставщика туристских услуг (организатора путешествий и (или) агента по продаже путешествий) от обязанности заключить договор об оказании туристских услуг.

В случае, если после расторжения договора об оказании туристских услуг, у организатора путешествий и (или) агента по продаже путешествий возникает обязанность вернуть туристу все или часть денег, уплаченных за организованное туристское путешествие, деньги должны быть возвращены на указанный туристом счет в течение 10 рабочих дней со дня расторжения договора об оказании туристских услуг.

В случае, если договор об оказании туристских услуг заключается путем дистанционной торговли, считается, что договор об оказании туристских услуг заключен на таких условиях, какие были обнародованы на официальном сайте организатора путешествий в Интернете (или в

системе электронной торговли) во время приобретения организованного туристского путешествия. Если условия договора об оказании туристских услуг не обнародуются на официальном сайте организатора путешествий в Интернете или не были обнародованы во время приобретения организованного туристского путешествия, считается, что договор об оказании туристских услуг был заключен в соответствии со стандартными условиями договоров об оказании туристских услуг.

Возникшие во время путешествия претензии относительно ненадлежащего исполнения или неисполнения договора об оказании туристских услуг турист должен немедленно в устной форме заявить местному представителю организатора путешествия или руководителю путешествия, а при их отсутствии – организатору путешествий. Претензии по поводу проблем, которые не решаются или решаются ненадлежащим образом, должны быть заявлены в письменной форме. В случае, если претензии не удалось разрешить во время путешествия, турист может заявить их организатору путешествия в течение 15 дней с момента завершения путешествия. Организатор путешествия обязан дать туристу письменный ответ на заявленные претензии в течение 15 рабочих дней со дня получения претензий. Споры по поводу ненадлежащего исполнения или неисполнения договора об оказании туристских услуг решаются путем переговоров, а в случае недостижения согласия – в установленном законодательством Литовской Республики порядке.

Споры по поводу ненадлежащего исполнения или неисполнения договора об оказании туристских услуг в досудебном порядке рассматриваются Государственной службой по защите прав потребителей в установленном Законом Литовской Республики о защите прав потребителей (далее – Закон о защите прав потребителей) порядке.

Права и обязанности организаторов путешествий, агентов по продаже путешествий установлены в Гражданском кодексе, Законе о туризме, Законе о защите прав потребителей, в других законах и правовых актах, в договорах об оказании туристских услуг.

Организаторы путешествий, публично рекламируя оказываемые им туристские услуги в проспектах, каталогах путешествий или других материалах, связанных с туристскими путешествиями, должны предоставлять четкую и достоверную информацию о:

том, куда осуществляется поездка, о транспортных средствах, на которых осуществляется поездка, их характеристиках и категории;

типе размещения, местоположении, категории или уровне удобств, а также об основных особенностях и классе (согласно соответствующим правилам принимающего государства) объекта;

питании;

маршруте;

пограничных формальностях посещаемых государств, а также о порядке получения виз и сроках, в течение которых они должны быть получены;

порядке и условиях оформления договоров об оказании туристских услуг;

полной стоимости путешествия, о части цены, которая должна быть уплачена заранее, о графике уплаты остальной суммы;

минимальном количестве туристов, необходимом для организации путешествия, и о последнем сроке информирования туриста об отмене путешествия по причине недобора установленного минимального количества туристов.

Организаторы путешествий несут ответственность за достоверность и точность представленной в проспектах, каталогах путешествий или других материалах, связанных с туристскими путешествиями, которые являются неотъемлемой частью договора об оказании туристских услуг, информации, за исключением хотя бы одного из следующих случаев, когда:

турист до заключения договора об оказании туристских услуг был извещен об изменениях такой информации, а в проспекте, каталоге путешествий или других материалах, связанных с туристскими путешествиями, была четко предусмотрена возможность изменений;

изменения вносятся после заключения договора об оказании туристских услуг по письменному соглашению обеих сторон договора.

До заключения договора об оказании туристских услуг организатор путешествий и (или) агент по продаже путешествий обязаны вручить туристу документ в письменной форме, предусмотренную в законодательстве.

До отъезда организатор путешествия и (или) агент по продаже путешествий обязаны в письменной форме своевременно представить туристу:

информацию о промежуточных станциях и времени остановок, месте пребывания, а также информацию о месте пассажира в транспортном средстве, за исключением непредусмотренных технических остановок (посадок);

наименование и (или) имя, фамилию организатора путешествия и (или) агента по продаже путешествий, их адреса, номера телефонов и адреса электронной почты, адреса и номера телефонов местного представителя организатора путешествий, местных агентов по продаже путешествий, к которым турист мог бы обратиться за помощью. При отсутствии местных представителей или агентов по продаже путешествий необходимо указать номер телефона, по которому турист мог бы позвонить в непредвиденных случаях, или информацию, которая

помогла бы ему связаться с организатором путешествий и (или) агентом по продаже путешествий;

информацию об эпидемиологическом состоянии посещаемых государств, иммунопрофилактических требованиях, которые необходимо выполнить до отъезда, а также информацию о порядке оформления страхования здоровья;

информацию о необязательных договорах страхования, по которым возмещаются понесенные туристом расходы в связи с отменой организованного туристского путешествия или расходы на оказание помощи, включая расходы в связи с возвратом туриста в начальное место его отправления при наступлении несчастного случая или болезни;

информацию об условиях и порядке обмена валют.

В случае, если в туристское путешествие отправляются несовершеннолетние, организатор путешествий должен представить их родителям или опекунам (попечителям) информацию, позволяющую непосредственно связаться с ребенком или ответственным лицом по месту пребывания ребенка.

Если туристская группа состоит из более чем 15 несовершеннолетних в возрасте до 16 лет или из более чем 7 несовершеннолетних с ограниченными возможностями здоровья, организатор путешествий должен обеспечить, чтобы кроме руководителя путешествия эту группу дополнительно сопровождало еще одно совершеннолетнее лицо.

Агенты по продаже путешествий, представляя организатора путешествий, обязаны:

в установленном порядке должным образом предоставить указанную обязательную информацию потребителям туристских услуг. Обязанность доказать, что обязательная информация была представлена, возлагается на агента по продаже путешествий;

должным образом заключить договоры об оказании туристских услуг с потребителями данных услуг и указать в них всю требующуюся по законодательству информацию.

Организаторы путешествий обязаны:

иметь установленный Законом действительный документ, подтверждающий обеспечение исполнения обязательств, и документы, обосновывающие сумму обеспечения исполнения обязательств, указанную в документе, подтверждающем обеспечение исполнения обязательств;

без промедления, не позднее чем в течение 5 рабочих дней с момента, когда им стало известно об изменившихся данных, касающихся указанных организатором путешествий годовых поступлений от продажи организованных туристских путешествий,

представленных при исчислении суммы обеспечения исполнения обязательств, обратиться в страховое предприятие или финансовое учреждение относительно уточнения суммы обеспечения исполнения обязательств;

представить Государственному департаменту туризма информацию об учрежденных филиалах или других подразделениях юридического лица или другой организации, через которые они намерены осуществлять или перестали осуществлять деятельность, указанную в ходатайстве о выдаче удостоверения организатора путешествий, информацию об изменениях формы деятельности, правовой формы, юридического статуса, адреса местонахождения или других мест осуществления деятельности, а также информацию об изменениях данных, указанных в ходатайстве о выдаче удостоверения организатора путешествий и в представленных одновременно документах в течение 10 рабочих дней с момента, когда соответствующая информация стала или должна была стать им известна. Информацию Государственному департаменту туризма организаторы путешествий могут представлять дистанционным способом, с помощью электронных средств через контактный центр или путем непосредственного обращения в Государственный департамент туризма;

представлять Государственному департаменту туризма информацию, необходимую для надзора за деятельностью поставщика услуг по организации путешествий. Информацию, необходимую для надзора за деятельностью поставщика услуг по организации путешествий, организаторы путешествий Государственному департаменту туризма могут представлять дистанционным способом, с помощью электронных средств через контактный центр или путем непосредственного обращения в Государственный департамент туризма;

обнародовать актуальную информацию о продаваемых организованных туристских путешествиях, других туристских услугах и хозяйственных субъектах, организованные которыми туристские путешествия или другие туристские услуги они продают;

без промедления в письменной форме информировать Государственный департамент туризма о том, что не могут или не намерены исполнять свои обязательства перед туристами и потребителями;

без промедления в письменной форме информировать Государственный департамент туризма о том, что в суде принято заявление о возбуждении в отношении организатора путешествий дела о банкротстве или в установленном Законом Литовской Республики о банкротстве предприятий порядке представлено предложение о

выполнении в отношении кредиторов организатора путешествий юридического лица процедур банкротства во внесудебном порядке;

без промедления в письменной форме информировать Государственный департамент туризма о вступлении в силу определения суда о возбуждении в отношении организатора путешествий дела о банкротстве или вынесении собранием кредиторов постановления о выполнении в отношении организатора путешествий юридического лица процедур банкротства во внесудебном порядке;

без промедления в письменной форме информировать Государственный департамент туризма о том, что участники, владелец организатора путешествий юридического лица, собрание кредиторов или суд приняли решение ликвидировать организатора путешествий или выявляется, что организатор путешествий юридическое лицо прекращается по другим основаниям.

Организатор путешествий, предлагающий для продажи организованное туристское путешествие, должен обеспечить:

возвращение туриста в начальное место его отправления и возврат туристу суммы денег, уплаченных туристом за организованное туристское путешествие, соответствующей стоимости услуг, которые не были оказаны, в случае, если в начале организованного туристского путешествия обнаруживается, что организатор путешествий не сможет далее выполнять договор об оказании туристских услуг;

возврат туристу денег, уплаченных туристом за организованное туристское путешествие, в случае, если еще до начала организованного туристского путешествия обнаруживается, что организатор путешествий не сможет приступить к выполнению договора об оказании туристских услуг.

Исполнение указанных обязательств постоянно действующего в Литовской Республике организатора путешествий обеспечивается действующим страхованием поручительства за исполнение обязательств страхового предприятия либо поручительством или гарантией финансового учреждения. Организатор путешествий обязан представить Государственному департаменту туризма соответственно договор страхования поручительства за исполнение обязательств, подписанный страховым предприятием или финансовым учреждением, либо договор поручительства или гарантию финансового учреждения, на основании которых страховое предприятие или финансовое учреждение обязуются заплатить Государственному департаменту туризма требуемую им обоснованную сумму на компенсацию убытков туристов, не превышающую соответственно указанную в договоре страхования поручительства, в поручительстве или в гарантии сумму, если организатор путешествий не будет исполнять обязательства.

Сумма обеспечения исполнения обязательств организатора

путешествий, возникающих в предусмотренных в части 1 настоящей статьи случаях, составляет:

не менее 14 481 евро в случае занятия только местным туризмом;

не менее 7 процентов от размера годовых (при исчислении по следующим друг за другом последним прошедшим и завершившимся четверем кварталам, предшествовавшим кварталу, когда вступает в силу новый документ, подтверждающий обеспечение исполнения обязательств организатора путешествий) поступлений от продажи организованных туристских путешествий в соответствии со всеми заключенными организатором путешествий договорами об оказании услуг выездного туризма, но не менее 43 443 евро в случае занятия выездным туризмом без организации путешествий заказными рейсами;

не менее 7 процентов от размера годовых (при исчислении по следующим друг за другом последним прошедшим и завершившимся четверем кварталам, предшествовавшим кварталу, когда вступает в силу новый документ, подтверждающий обеспечение исполнения обязательств организатора путешествий) поступлений от продажи организованных туристских путешествий в соответствии со всеми заключенными организатором путешествий договорами об оказании услуг выездного туризма, но не менее 101 367 евро в случае занятия выездным туризмом при организации путешествий заказными рейсами.

Сумма обеспечения исполнения обязательств организатора путешествий, который впервые приступает к оказанию услуг по организации путешествий не может составлять менее:

14481 евро при намерении заниматься только местным туризмом;

43443 евро при намерении заниматься выездным туризмом без организации путешествий заказными рейсами;

101367 евро при намерении заниматься выездным туризмом при организации путешествий заказными рейсами.

Организатор путешествий должен гарантировать, что страхование поручительства за исполнение обязательств страхового предприятия либо поручительство или гарантия финансового учреждения являются действительными с первого дня деятельности организатора путешествий. Новый документ, подтверждающий обеспечение исполнения обязательств организатора путешествий, организатор путешествий должен представить Государственному департаменту туризма не позднее чем за 15 рабочих дней до окончания действия имеющегося документа, подтверждающего обеспечение исполнения обязательств. Наряду с документом, подтверждающим обеспечение исполнения обязательств, организатор путешествий должен представить Государственному департаменту туризма документы, обосновывающие сумму обеспечения исполнения обязательств, указанную в документе, подтверждающем обеспечение исполнения

обязательств.

Минимальный срок действия заключенного организатором путешествий со страховым предприятием договора страхования поручительства за исполнение обязательств либо договора поручительства или гарантии финансового учреждения составляет три месяца до одного года, считая с первого дня деятельности организатора путешествия, агентства путешествий или агента по путешествиям. Сумма обеспечения исполнения обязательств организатора путешествий во всех случаях исчисляется исходя из поступлений организатора путешествий от продажи организованных туристских путешествий за следующие друг за другом последние прошедшие и завершившиеся четыре квартала, предшествовавшие кварталу, когда вступает в силу новый документ, подтверждающий обеспечение исполнения обязательств организатора путешествий.

Государственный департамент туризма осуществляет проверку того, исчислена ли указанная в документе, подтверждающем обеспечение исполнения обязательств организатора путешествий, сумма обеспечения исполнения обязательств в соответствии с требованиями законодательства.

Порядок обеспечения исполнения обязательств организатора путешествий устанавливается Правительством Литовской Республики или уполномоченным им органом.

В настоящее время правовая база создания и функционирования фонда по защите прав туристов находится в стадии обсуждения в ведомствах Литовской Республики.

Нидерланды

Ответственность туроператоров установлена статьей 7:504 Гражданского кодекса Нидерландов. В соответствии с данной статьей туроператор вправе расторгнуть соглашение об оказании туристических услуг (далее – соглашение) по определенным причинам, о которых турист должен быть немедленно уведомлен. Если туроператор расторгает соглашение по обстоятельствам, возникшим не по вине туриста, он обязан предоставить эквивалентный или более качественный пакет туристических услуг. Если турист не принимает новое предложение туроператора, то он вправе требовать возврата уплаченной суммы денег. Туроператор также обязан компенсировать туристу понесенные материальные расходы, а также причиненный моральный ущерб за исключением следующих случаев: а) туроператор уведомил туриста о расторжении договора в установленные соглашением сроки; б) расторжение соглашения обусловлено обстоятельствами непреодолимой силы (форс-мажор). Форс-мажор не включает в себя ситуацию, связанную с нехваткой туристических

путевок (overbooking).

Статья 7:512 Гражданского кодекса Нидерландов закрепляет положение, в соответствии с которым компенсация морального ущерба в случае неисполнения туроператором своих обязательств по соглашению не может превышать стоимости туристического пакета.

Статья 7:512 Гражданского кодекса Нидерландов обязывает туроператоров принимать все необходимые меры для обеспечения своих обязательств по соглашению (в том числе в случае, если туроператор испытывает финансовые сложности), в частности: путем передачи своих обязательств другой организации или возврата суммы оплаченного тура полностью или соразмерно выполненным обязательствам, если туристическая услуга оказана не в полном объеме. Если турист прибыл в место назначения в соответствии с условиями соглашения, туроператор обязан при любых обстоятельствах обеспечить его возвращение. Гражданское законодательство также обязывает туроператора публиковать в открытых источниках, брошюрах или других документах все предпринимаемые меры для обеспечения исполнения своих обязательств (часть 2 статьи 7:512 Гражданского кодекса Нидерландов).

Важно отметить, что в Нидерландах особое значение имеют типовые соглашения об оказании туристических услуг, разработанные Нидерландской Ассоциацией Турагентов и Туроператоров (ANVR - Algemene Nederlandse Vereniging van Reisbureaus). Деятельность ANVR охватывает широкий спектр вопросов, которыми занимаются следующие комитеты: Имидж и продвижение, Потребительский сектор, Авиатранспорт, Занятость и образование, Стандартизация, Комитет по рассмотрению туристических споров. Ассоциация была основана в 1966 году, а в 1971 году стала первой организацией в мире, установившей гарантийный фонд для защиты интересов туристов, приобретающих туристические пакеты компаний, входящих в данную ассоциацию. С 1972 года ANVR рассматривает споры между туристами с одной стороны и турагентами и туроператорами – с другой. С 1982 года ANVR разрабатывает типовые соглашения о предоставлении туристических услуг. В 1983 году Гарантийный фонд ANVR преобразовался в независимую организацию Travel Refund Guarantee Fund (SGR), членами которой обязаны стать все члены ANVR. В 2000 году был создан независимый Фонд срочной помощи туристам (Stichting Calamiteitenfonds Reizen, SCR), членами которого также должны стать все компании, входящие в ANVR. Целью SCR является помощь туристам, не способным продолжать путешествие вследствие катастрофы или иной экстренной ситуации. В разработке типовых соглашений об оказании туристических услуг принимала активное участие Ассоциация по защите прав потребителей Нидерландов (Consumer's Association of Netherlands).

В настоящее время типовые соглашения действуют в редакции от 1 июля 2015 года. Данные соглашения в полной мере соответствуют нормам гражданского законодательства Нидерландов, а также более детально регламентируют положения между туристом с одной стороны и турагентом или туроператором – с другой. Существует два вида типовых контрактов:

типовые контракты (А) применяются к правоотношениям с участием туроператоров, а также к тем турагентам, которые организуют и предлагают туристические пакеты самостоятельно или продают турпакеты для туроператоров, не зарегистрированных в Нидерландах;

типовые контракты (В) применяются ко всем видам туристических услуг, предоставляемых турагентами. При этом данные условия соглашений не являются обязательными для сторон – они носят рекомендательный характер и могут быть изменены. Однако важно отметить, что при возникновении разногласий между соглашением сторон об оказании услуг и типовым соглашением, разработанным ANVR, применению подлежит то соглашение, условия которого являются более благоприятными для туриста. Данное положение свидетельствует об особом правовом статусе типовых контрактов ANVR и особом отношении к защите прав туристов в Нидерландах, поскольку, даже не ссылаясь на положения данных типовых контрактов, они все равно будут применяться, если устанавливают более выгодные положения для пользователей туристических услуг.

Статья 17 Типового контракта (А) устанавливает пределы ответственности туроператора, которая может быть ограничена в двух случаях:

если предоставляемая услуга подпадает под действие конвенции, международного договора или национального закона, ограничивающего ответственность туроператора;

если денежные требования туриста могут быть покрыты страховым полисом (travel insurance и/или cancelation cost insurance policy).

В случае недовольства турист обязан направить туроператору или турагенту письменную претензию не позднее, чем через месяц после окончания туристической поездки. В соответствии со статьей 21 Типового контракта (А), если такая жалоба не будет удовлетворена туроператором или агентом в разумные сроки, турист вправе обратиться в Комитет по туристическим спорам ANVR (Travel Disputes Committee) не позднее, чем через 12 месяцев с даты направления письменной претензии. Данный Комитет рассматривает жалобы, полученные только от физических лиц. После рассмотрения спора Комитет выносит решение, обязательное для исполнения сторонами соглашения. Стороны вправе обжаловать решение Комитета по туристическим спорам в уполномоченном суде. Ассоциация ANVR гарантирует

соблюдение решений Комитета по туристическим спорам компаниями, входящими в Ассоциацию. Суммы гарантии по каждому решению Комитета составляет 10 000 евро. В соответствии с ч. 2 статьи 22 Типового контракта (A) ANVR не предоставляет гарантий по исполнению обязательств в следующих случаях: а) счета компании арестованы; б) компания объявлена банкротом; с) компания прекратила свою деятельность и исключена из списка юридических лиц Торгово-промышленной палаты Нидерландов.

В соответствии с Типовым контрактом (B) турагентом является поставщик услуг в туристической отрасли, который информирует, советует и осуществляет бронирование туров. Турагент не является стороной контракта о предоставлении туристических услуг, а выступает посредником между туроператором и туристом. Статья 5 Типового контракта (B) ограничивает ответственность турагента, в частности, турагент не несет ответственность за действия (бездействия) поставщиков услуг, в том числе туроператоров. Турагенты также не несут ответственности за достоверность информации веб-сайтов поставщиков услуг, которые используются для рекламы туристических путевок. Соответственно, ответственность турагента ограничена той суммой, которую ему заплатил клиент за предоставленные услуги (рекомендации, поиск туров, бронирование и др.). Для турагентов действует аналогичная процедура защиты прав через Комитет по туристическим спорам ANVR.

Поскольку все члены ANVR обязаны быть также членами Гарантийного фонда (Travel Refund Guarantee Fund, SGR), SGR несет все риски, которые могут возникнуть в случае банкротства, ареста счетов или прекращения деятельности туроператора или турагента. Ежегодно SGR гарантирует исполнение обязательств на сумму, превышающую 4,5 млрд. евро. К примеру, в 2013 году после банкротства крупнейшего голландского туроператора Oad (Overijsselse Autobusdiensten) SGR оплатил туристические путевки 7000 человек.

Норвегия

Гарантийные обязательства компаний, предлагающих пакетные туристические продукты (туры), перед потребителями (туристические гарантии) установлены положениями главы 11 Закона № 57 от 25 августа 1995 г. «О пакетных туристических продуктах и туристических гарантиях».

Параграфом 11-1 указанного закона предусмотрено, что лица, предлагающие пакетные туристические продукты, обязаны предоставлять гарантии исполнения обязательств перед потребителями. Такие гарантии распространяются, в том числе, и на сопутствующие транспортные услуги, если транспортное средство

предоставляется исключительно для личного пользования потребителя¹².

Обязанность по предоставлению гарантии исполнения обязательств распространяется также на продавцов пакетных туристических продуктов иностранных компаний (при условии, что такая компания не предоставляет гарантии самостоятельно).

Также устанавливается обязанность по предоставлению гарантии в отношении отдельных услуг транспорта и размещения (если такие услуги в совокупности имеют значительное сходство с пакетным туристическим продуктом, и соответствующий тур предназначен преимущественно для личного использования потребителем).

Под гарантией исполнения обязательств понимается предоставление банком или страховой компанией финансовой гарантии в адрес Гарантийного фонда.

Гарантийный фонд вправе принимать иные формы гарантий, позволяющие обеспечить исполнение обязательств.

Лицо, предоставляющее гарантию, обязуется по требованию выплатить в пользу Фонда всю сумму, полученную компанией, предлагающей пакетные туристические продукты, от потребителей.

Кроме того, в пользу Гарантийного фонда оплачивается годовой взнос, за счет которого покрываются расходы Фонда по администрированию процедуры предоставления гарантий.

В отношении пакетных туристических продуктов, которые продаются напрямую в офисе компании в стране, не являющейся членом Европейского экономического пространства, или через независимого продавца такой компании в Норвегии, вместо предусмотренной рассматриваемым законом гарантии предоставляется гарантия по законодательству такой страны.

По требованию Гарантийного фонда компания-организатор тура обязана представить доказательства наличия гарантии, позволяющей обеспечить исполнение обязательств.

Администрированием процедуры предоставления гарантий занимается Гарантийный фонд. Законом предусмотрено право Гарантийного фонда устанавливать те сборы (надбавки), которые необходимы для обеспечения исполнения положений законодательства о гарантиях (установление таких сборов может быть обжаловано заинтересованными лицами в пользу ответственного министерства).

Министерством, ответственным за работу Гарантийного фонда, является Министерство по делам детства, равноправия и социальной интеграции Норвегии.

Работа фонда и процедура администрирования туристических

¹² Под такими сопутствующими услугами понимаются, например, предложения «только перелет» на чартерном рейсе.

гарантий регулируются Предписанием «О туристических гарантиях и Гарантийном фонде» (№ 3 от 3 января 2007 года).

Гарантийный фонд организован в форме фонда (отдельная организационно-правовая форма юридических лиц по норвежскому законодательству).

Расходы Гарантийного фонда покрываются за счет средств самого фонда.

Правление фонда обязано в течение трех месяцев после окончания каждого календарного года представлять данные бухгалтерской и финансовой отчетности в ответственное министерство.

Туристическая гарантия служит в качестве обеспечения возврата сумм, оплаченных потребителями, в случае отмены тура и открытия конкурсного производства или согласительной процедуры в отношении организатора тура, или в случае если потребитель сможет доказать, что соответствующее требование возврата не исполняется организатором тура.

В то же время, гарантия служит средством обеспечения возврата суммы, уплаченной потребителем организатору тура, в случае, если такой организатор отказывается от исполнения своих обязательств по причине противоправных действий лица или лиц, действовавших от имени и по поручению организатора.

В случае прерывания тура гарантия служит средством обеспечения возврата той суммы вознаграждения, полученного его организатором, которая соответствует стоимости услуг, неполученных потребителем.

Кроме того, гарантия служит в качестве обеспечения покрытия расходов на проживание и иных расходов до момента отправки потребителя к месту постоянного проживания. В случае, если транспортные услуги являются частью тура, гарантия должна обеспечивать также покрытие расходов, необходимых для доставки потребителя к месту его отправления или в иное место, оговоренное сторонами.

За счет средств Гарантийного фонда осуществляется обеспечение только тех требований, которые выдвинуты в отношении организатора тура, предоставившего предусмотренную законодательством гарантию.

Требование покрытия расходов за счет средств гарантии должно быть направлено в Гарантийный фонд в течение шести месяцев после того, как соответствующий тур должен был быть завершен. В случае если требование не оспаривается, выплата производится незамедлительно. В случае если требование оспаривается, выплата может быть осуществлена только после завершения спора в установленном законом порядке.

В случае если существуют основания, что в адрес Гарантийного

фонда будут предъявлены финансовые требования, превышающие сумму гарантии, предоставленной фондом, выплаты производятся только после того, как правление фонда получит информацию обо всех требованиях.

В случае прерывания тура правление фонда вправе (вне зависимости от установленных сроков осуществления выплат) использовать гарантийные средства для обеспечения соблюдения интересов потребителей (в том числе для оплаты доставки их к месту отправления или до иного места, оговоренного сторонами).

Ответственное министерство вправе устанавливать подробные положения относительно фонда, его устава, в том числе о размере гарантий и годового взноса, порядке администрирования гарантий.

По данным финансово-бухгалтерской отчетности Гарантийного фонда за 2014 год совокупный объем гарантий, предоставленных норвежскими туристическими компаниями на момент «высокого сезона» (30 июня 2014 года), составил 3,998 миллиардов норвежских крон (примерно 489 миллионов долларов США).

Размер годового взноса определяется исходя из размера гарантий, предоставляемых той или иной компанией (см. Таблицу 1). Указанные суммы не включают НДС по ставке 25%.

Таблица 1

Размер годового взноса в Гарантийный фонд

Размер предоставляемых гарантий		Размер годового взноса	
в норв. кронах	в долларах США	в норв. кронах	в долларах США
250 000	30 602	3 500	430
250 000 – 1 000 000	30 602 – 122 410	7 000	860
1 000 000 – 100 000 000	122 410 – 12 240 951	17 500	2 140
свыше 100 000 000	свыше 12 240 951	70 000	8 570

Все компании, предоставляющие гарантии в Гарантийный фонд, обязаны также оплачивать годовой взнос на цели обеспечения работы Агентства по рассмотрению споров в отношении пакетных туристических продуктов. Размер годового взноса определяется исходя из установленной в отношении отдельных категорий компаний минимальной суммы продаж компании, устанавливаемой для целей определения гарантийных обязательств (см. Таблицу 2). Указанные суммы не включают НДС по ставке 25%. Указанный взнос взимается Гарантийным фондом.

Таблица 2

**Размер годового взноса на цели обеспечения
работы Агентства по рассмотрению споров в отношении
пакетных туристических продуктов**

Минимальная сумма продаж компании, устанавливаемая для целей определения гарантийных обязательств		Размер годового взноса	
в норв. кронах	в долларах США	в норв. кронах	в долларах США
250 000	30 602	1 500	185
250 000 – 10 000 000	30 602 – 1 224 095	4 000	490
10 000 000 – 40 000 000	1 224 095 – 4 896 380	20 000	2 450
свыше 40 000 000	свыше 4 896 380	75 000	9 180

На момент окончания 2014 года гарантии в фонд предоставляли 806 туристических предприятий.

Компании, обязанные предоставлять гарантийные обязательства, обязуются также минимум один раз в год (но не позднее 1 декабря соответствующего года) предоставлять сведения о сумме продаж, используемой для целей определения гарантийных обязательств, в текущем году, а также о планируемом объеме продаж на следующий год.

Польша

Деятельность туроператоров и турагентств регламентируется следующими нормативными правовыми актами:

Директивой ЕС 90/314/ЕЭС от 13 июня 1990 г. «О комплексном туризме, комплексном отдыхе и комплексных турах»;

Законом от 2 июля 2004 г. «О свободе экономической деятельности» (Сборник Законов № 173, поз. 1807 с изм.);

Законом от 29 августа 1997 г. «О туристических услугах» (Сборник Законов 2014 поз. 196);

распоряжением Министерства финансов от 19 апреля 2013 г. «О минимальном размере банковской гарантии или страховки для организаторов туризма или турагентов» (Сборник Законов 2013 поз. 511);

распоряжением Министерства финансов от 22 апреля 2013 г. «О страховании клиентов в связи с деятельностью в области организации туризма и посредничества» (Сборник Законов 2013 поз. 510);

распоряжениями Министерства спорта и туризма.

Законом о туристических услугах изначально предусматривалось

получение лицензии, потом было введено понятие «разрешения», а в настоящее время – внесение в Реестр организаторов туризма или турагентов (Rejestr Organizatorów Turystyki lub Pośredników Turystycznych). Условием внесения фирмы в этот реестр является предоставление документа, подтверждающего наличие банковской гарантии или страхового полиса в пользу клиентов. В соответствии со ст. 5 Закона «О туристических услугах» данные гарантии и полисы должны быть в обязательном порядке оформлены на весь период деятельности. Размеры страховых взносов определяются Министерством финансов в соответствующих распоряжениях.

В случае банкротства туристического агентства частичная ответственность за возвращение туристов в страну лежит на региональной власти, а именно на воеводе, который является бенефициантом гарантии или договора страхования по месторасположению туристической фирмы. На воеводу также возлагаются обязанности представлять клиентов (туристов) перед банком или страховой фирмой, которые частично или полностью оплатили свой отдых туроператору/турагенту и не смогли выехать из-за приостановления или прекращения деятельности.

Размер страховки конкретного туроператора и информация относительно его деятельности размещена на Интернет-странице: www.turystyka.gov.pl, которая функционирует в рамках программы Министерства спорта и туризма.

В связи с участвовавшими в последние годы случаями банкротства туроператоров и турагентств и невыполнением своих обязательств перед туристами, выполнение которых берет на себя государство, обсуждается вопрос ужесточения законодательства в этой области. Так, например, предлагается увеличить полномочия страховых компаний в вопросе установления стоимости страховых взносов (не фиксированная величина, а расширенная линейка), условий страхований туроператоров в зависимости от количества лет функционирования, наличия положительных/отрицательных отзывов, количества клиентов и т.п. Страховые компании имеют опыт и возможность тщательно проверить фирму с точки зрения финансовой стабильности и благонадежности. Министерство спорта и туризма высказывалось за увеличение размера минимальной гарантии, которую должен обеспечить туроператор, начинающий свою деятельность:

при использовании в своей работе чартерных рейсов перевозки туристов – с 40 тыс. евро до 250 тыс. евро;

без использования в своей работе чартерных рейсов перевозки туристов – с 7,5 тыс. евро до 50 тыс. евро;

туризм внутри страны – с 4,5 тыс. евро до 7,5 тыс. евро.

Данные ставки растут по мере увеличения оборота фирмы.

В 2013 г. переход на новые ставки был утвержден распоряжением Министерства финансов Республики Польша.

В настоящее время в Польше не существует никакого фонда защиты прав туристов, а любые споры рассматриваются судом, в связи с чем уже несколько лет подряд обсуждается вопрос создания так называемого «Туристического гарантийного фонда».

Словакия

В Словакии все фирмы-туроператоры вносятся в реестр туроператоров Словацкого агентства по туризму (Slovenska agentura pre cestovnich ruch) (далее – Агентство), которое подведомственно Министерству экономики Словакии. Для осуществления туроператорской деятельности турфирма должна иметь финансовое обеспечение в виде страхования ответственности туроператора.

В результате проведенной работы и консультаций было установлено, что в соответствии с законом «О поддержке туристической деятельности (с.91/2010 Z/z/ Zakon o dopore cestvneho ruchu) в настоящее время все туристические фирмы, осуществляющие деятельность на территории Словакии, обязаны страховать свою ответственность и уведомлять об этом Агентство. Страхование ответственности туроператоров осуществляется в страховых компаниях, работающих в Словацкой Республике, на случай непредвиденных обстоятельств, повлекших невозможность выполнения обязательств туристической фирмы перед клиентами (в т.ч. банкротство турфирмы, несостоятельность перевозчика, стихийные бедствия и другие форс-мажорные обстоятельства).

Словацкое агентство по туризму осуществляет надзор и контроль за деятельностью туристических компаний в Словакии. До создания Агентства в 2011 году данные функции были возложены на Министерство культуры и туризма Словацкой Республики.

Сербия

Основными нормативными правовыми актами, регулирующими вопросы ответственности в области туристской деятельности являются¹³:

- 1) Закон о туризме («Служебный вестник РС» № 93/2012);
- 2) Закон об обязательственных отношениях («Служебный вестник РС» № 1/2003);
- 3) Закон о защите потребителей («Служебный вестник РС» № 62/2014).

Положения Закона о туризме во многом схожи с положениями

¹³ <http://mtt.gov.rs/turizam-i-turisticka-inspekcija/propisi/?lang=lat>

Закона РФ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», однако, в сербском Законе о туризме в меньшей мере регламентированы процедуры о гражданско-правовой и административной ответственности компаний, оказывающих услуги в области туризма.

Закон о туризме Сербии выделяет два вида туристических агентств: «организатор туристичког путовања» (далее – организатор путешествия) и «посредник у продаји туристичког путовања» (посредник в продаже туристских услуг). Первый тип агентств соответствует российскому «туроператору», а второй – «турагенту». Деятельность «туроператора» подлежит обязательному лицензированию.

Для получения лицензии, туроператор обязан соответствовать ряду требований, содержащихся в статье 50 Закона, а именно:

Иметь в руководящем составе, хотя бы одно лицо, занятое полный рабочий день и:

владеющее сербским языком;

владеющее одним иностранным языком;

имеющее, как минимум, высшее специальное образование в области туризма, экономики или схожего направления, в соответствии с академической программой образования в сфере организации путешествий;

иметь опыт работы в компании, являющейся организатором путешествий не менее трех лет;

иметь сотрудников, работающих в непосредственном контакте с иностранцами, которые должны иметь как минимум законченное среднее образование и знать как минимум один иностранный язык.

Кроме того, лицо, претендующее на получение лицензии организатора путешествий должно соответствовать следующим требованиям:

не находится в одной из стадий банкротства;

у него не была ранее аннулирована лицензия;

его учредители ранее не состояли в хозяйственном обществе и не являются предпринимателями, у которых была аннулирована лицензия, а также не имеют контрольного участия в капитале хозяйственных обществ, у которых была аннулирована лицензия;

в отношении лица либо руководителя не выбрана мера о запрете деятельности, профессии и обязательств;

иметь финансовое обеспечение.

Все лица, осуществляющие туристскую деятельность, должны внести сведения в Реестр туризма, причем организаторы путешествий в реестре регистрируются, а остальные лица – учитываются, в том числе отели, экскурсоводы, аниматоры, егеря и др.

Закон о туризме, аналогично российскому, содержит требование об

обязательном финансовом обеспечении ответственности. Так статья 52 закона устанавливает 3 типа финансового обеспечения (в отличие от 2 типов в России). Это страхование ответственности, банковская гарантия и депонированные денежные средства. Статья 53 Закона регламентирует расходы, которые подлежат возмещению за счет финансового обеспечения (необходимые расходы на размещение, питание и на возвращение туриста), а также круг лиц, которые могут получить такое возмещение. Такими лицами являются сам турист либо лицо, которое покрыло все вышеприведенные расходы.

Как государство, подписавшее Соглашение о стабилизации и ассоциации с ЕС, Сербия, в том числе, взяла на себя обязательства по имплементации в национальное законодательство норм **Директивы Совета ЕС 90/314/ЕЭС от 13 июня 1990 г. «О комплексном туризме, комплексном отдыхе и комплексных турах»**¹⁴.

Так, статья 5 Директивы предусматривает, что государства (имплементирующие данную норму в национальное законодательство) должны принять все необходимые меры для обеспечения того, чтобы организатор и/или распространитель (туроператор и/или турагент) в качестве стороны договора подлежал ответственности перед потребителем за надлежащее исполнение вытекающих из договора обязанностей, независимо от того, подлежат ли подобные обязанности выполнению самим этим организатором и/или распространителем, либо другими исполнителями услуг, без ущерба прав организатора и/или распространителя преследовать в судебном порядке других исполнителей услуг.

Согласно статье 7 Директивы организатор и/или продавец услуг (распространитель), заключивший с потребителем договор о туристских услугах, должен предоставить достаточные (удовлетворяющие) доказательства обеспечения возврата уплаченных потребителем денежных средств, а также оплаты расходов на возвращение потребителя в случае банкротства (неплатежеспособности) организатора и/или продавца.

Данная норма имплементирована в положения Закона о защите потребителей. Статья 108 Закона о защите потребителей устанавливает, что организатор путешествия обязан иметь подписанную гарантию путешествия на случай своей неплатежеспособности, а также полис страхования или банковскую гарантию. Если организатор или посредник не предоставляет потребителю копию договора о страховании или копию банковской гарантии, а также информацию о гарантии путешествия в соответствии с законодательством, потребитель имеет право расторгнуть договор с возвратом оплаченных средств в полном объеме.

¹⁴ <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:31990L0314:en:HTML>

Размер, условия, способ получения возмещения, как и другие условия, определяются Министром торговли, туризма и телекоммуникаций и содержатся в «Правилах о видах и условия гарантий путешествий, способах активации и других условиях, которые должен исполнить организатор путешествия, в зависимости от вида путешествия». Данные правила схожи с положениями, регулирующими финансовое обеспечение ответственности туроператоров российского Закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации». Ниже приведено их основное содержание:

1. Гарантия путешествия в случае неплатежеспособности организатора путешествия обеспечивает:

расходы, необходимые для размещения, питания и возвращения туриста в место отправления (в страну или за рубеж);

возмещение туристу уплаченных денежных средств по основному договору за услуги, которые организатор путешествия не реализовал;

возмещение туристу уплаченных денежных средств в случае отказа туриста от путешествия, на основании общих условий договора;

возмещение разницы между договорной ценой путешествия и ценой путешествия, сниженной соразмерно не оказанной или частично оказанной услуге, указанной в программе пребывания.

Гарантия путешествия может быть обеспечена полисом страхования или банковской гарантией.

Неплатежеспособность организатора путешествия – неспособность оплаты обязательств с наступившим сроком платежа, в соответствующих суммах и сроки, которая вызывает как финансовую несостоятельность организатора путешествия, так и невозможность оплаты обязательств организатора путешествия, когда сумма обязательств больше средств, которыми он располагает на своем счете в банке.

2. Страхователем по договору страхования от неплатежеспособности является организатор путешествия.

Выгодоприобретателем по договору страхования является лицо, которое понесло расходы, перечисленные выше, либо имеет на это право.

3. Банковскую гарантию банки выплачивают безусловно, по первому требованию организатора путешествия, и в пользу лица которое понесло расходы, перечисленные выше, либо имеет на это право.

4. Гарантия путешествия рассчитывается на основании полученного дохода организатора путешествий в предыдущий рабочий год:

при доходе 50 000 евро сумма гарантии составляет 25 000 евро;

при доходе от 50 000 до 100 000 евро сумма гарантии составляет

40 000 евро;

при доходе от 100 001 евро до 300 000 евро сумма гарантии составляет 80 000 евро;

при доходе от 300 001 евро до 500 000 евро сумма гарантии составляет 150 000 евро;

при доходе от 500 001 евро до 1 000 000 евро сумма гарантии составляет 200 000 евро;

при доходе свыше 1 000 000 евро сумма гарантии составляет 300 000 евро.

Расчет суммы гарантии путешествия производится эквивалентно в динарах, по среднему курсу Народного банка Сербии на день выдачи банковской гарантии.

Туристические компании или другие лица, которые не имели финансового отчета в предыдущие два года в качестве организатора путешествий, или не имели лицензии организатора путешествий, рассматриваются как новообразованные туристические компании. Размер гарантии путешествия таких компаний должен быть не менее 100 000 евро в первый год начала деятельности в качестве организатора путешествий, а во второй год – не менее 50 000 евро.

Сумма гарантии путешествия распределяется следующим образом:

60% суммы банковской гарантии должно приходиться на расходы по проживанию, питанию и возвращению туриста;

40% суммы гарантии путешествий должны приходиться на возмещение других компенсаций туристу, указанных выше.

Размер гарантии путешествия, необходимый для компенсаций, рассчитывается на основании полученного дохода организатора путешествий в предыдущий рабочий год:

при доходе от 100 000 евро сумма части гарантии составляет 5 000 евро;

при доходе от 100 001 евро до 300 000 евро сумма части гарантии составляет 10 000 евро;

при доходе от 300 001 евро до 500 000 евро сумма гарантии составляет 15 000 евро;

при доходе от 500 001 евро до 1 000 000 евро сумма гарантии составляет 20 000 евро;

при доходе свыше 1 000 000 евро сумма гарантии составляет 30 000 евро.

Для новообразованных туристических компаний сумма гарантии должна составлять 10 000 евро.

5. Гарантия путешествия может быть активирована по требованию лица, которое понесло расходы, либо лица, которое их возместило, на основании соответствующих доказательств.

Для подтверждения неплатежеспособности организатора путешествия предоставляется решение надлежащего Хозяйственного суда об открытии процедуры банкротства, подтверждение Народного банка Сербии о неплатежеспособности, соответствующий протокол туристского инспектора или другой документ государственного органа, которым установлена неплатежеспособность организатора путешествия.

Закон о туризме и Закон о защите потребителей содержат общие требования о компенсации расходов при неисполнении обязанностей организатором путешествий. Так, в случае невозможности путешествия по вине организатора путешествия он обязан вернуть туристу уплаченную сумму.

В случае неисполнения или неполного исполнения услуг, указанных в программе путешествия, организатор путешествия обязан вернуть туристу разницу между оговоренной ценой путешествия и ценой путешествия, сниженной соразмерно до цены фактически оказанных услуг, при условии, что турист направит претензию в срок 8 дней со дня завершения путешествия. Указанные выше средства организатор путешествий должен вернуть в срок, не превышающий 15 дней с момента получения основной претензии туриста.

Также статья 103 Закона о защите потребителей устанавливает, что помимо денежной компенсации разницы стоимости оказываемых услуг, в случае, если организатору уже после начала путешествия стало известно о невозможности предоставления туристских услуг в соответствии с договором, то он обязан предложить потребителю сопоставимые и подходящие варианты услуг до окончания туристской поездки без дополнительных расходов со стороны потребителя.

Согласно Закону о защите потребителей (отражающему требования Директивы 90/314/ЕЭС) в случае, если потребитель на законных основаниях не принимает предложенные организатором варианты замены туристской услуги, то организатор обязан возместить понесенные потребителем расходы, а также обеспечить возможность бесплатного возвращения соответствующими транспортными средствами в место отправления или в другое место, оговоренное потребителем. При условии, что организатор не обеспечил потребителю предоставления замены услуги, а также бесплатный транспорт, потребитель имеет право за свой счет воспользоваться другими услугами, а также самостоятельно осуществить возвращение, а затем направить организатору претензию о возмещении указанных расходов.

Также Закон о туризме содержит перечень и размеры штрафов, которые применяются в сфере туризма. Данный перечень является обширным и перечисляется в статьях 124-129 Закона.

К организаторам путешествий и посредникам относятся следующие виды штрафов:

1. Штрафом в размере от 120 000 до 800 000 динар (приблизительно 60-400 тыс. рублей) наказываются юридические лица: оказывающие услуги организатора путешествий без лицензии; которые не имеют финансового обеспечения на весь срок действия лицензии;

посредники, предлагающие и продающие туристский продукт организатора путешествий, с которым у них не заключен посреднический договор.

За вышеуказанные нарушения с должностного лица юридического лица взимается штраф в размере от 15 000 до 30 000 динар (приблизительно 7,5-15 тыс. рублей), с предпринимателя – в размере от 60 000 до 300.000 динар (приблизительно 30-150 тыс. рублей).

2. Штрафом в размере от 100 000 до 450 000 динар (приблизительно 50-225 тыс. рублей) наказываются юридические лица: отдельно взимающие плату за услуги, входящие в туристский продукт;

не ведущие учет договоров, заключенных с третьими лицами, оказывающими туристические услуги;

не ведущие ежедневный учет проданных туристских продуктов; выполняющие услуги, не относящиеся к их видам деятельности;

осуществляющие деятельность, и не имеющие в штате работников, отвечающих требованиям закона;

не утвердившие общие условия путешествия и программу путешествия в письменной форме, в соответствии с законодательством о туризме и обязательствах;

не вручившие туристу, непосредственно или в электронном виде, одновременно с ваучером программу и условия путешествия;

не придерживающиеся общих условий договора и программы путешествий, кроме случаев, когда туристу была возмещена разница между ценой туристского продукта и реально оказанными услугами;

не возвратившие туристу оплату за неоказанные услуги;

не возвратившие туристу денежные средства в течение 15 дневного срока при неисполнении или частичном неисполнении услуг;

посредники (туристические агенты), не вручившие туристу, непосредственно или в электронном виде, одновременно с ваучером программу и условия путешествия, а также не разместившие в своем месте деятельности свидетельство о внесении записи в реестр;

нанимающие для оказания услуг транспортные средства старше 5 лет;

не выполнившие требования туристского инспектора.

За вышеуказанные нарушения с должностного лица юридического лица взимается штраф в размере от 10 000 до 25 000 динар (приблизительно 5-12,5 тыс. рублей).

За вышеуказанные нарушения с предпринимателя взимается штраф в размере от 30 000 до 150 000 динар (приблизительно 15-75 тыс. рублей).

3. Штрафом в размере от 100 000 до 250 000 динар (приблизительно 50-125 тыс. рублей) наказывается юридическое лицо:

не зарегистрированное в соответствии с законом;

в своей деятельности не руководствующееся добросовестностью;

которое утвердило общие условия путешествия и программу путешествия, не содержащие существенные условия (сведения о финансовом обеспечении, информацию о страховых случаях и инструментах обеспечения, способы его получения);

не предлагает и не продает туристский продукт на условиях организатора путешествий;

оказывает услуги в области специфического и оздоровительного туризма без внесения в реестр соответствующей информации.

За вышеуказанные нарушения с должностного лица юридического лица взимается штраф в размере от 5 000 до 10 000 динар (приблизительно 2,5-5 тыс. рублей), с предпринимателя – штраф в размере от 15 000 до 80 000 динар (приблизительно 7,5-40 тыс. рублей).

4. Штрафом в размере от 100 000 до 200 000 динар (приблизительно 50-100 тыс. рублей) наказываются юридические лица:

не разместившие свое наименование при входе в место нахождения юридического лица или его филиала, а также сведения о режиме рабочего времени, и не придерживающиеся данного режима;

не имеющие решения о регистрации в реестре, акта о регистрации в реестре туризма;

не выдавшие ваучер на путешествие, счет, карту или другой документ с номером, которым подтверждается оплата.

За вышеуказанные нарушения с должностного лица юридического лица взимается штраф в размере от 5 000 до 10 000 динар (приблизительно 2,5-5 тыс. рублей), с предпринимателя – штраф в размере от 10 000 до 30 000 динар (приблизительно 5-15 тыс. рублей).

Законодательство Республики Сербии не предусматривает создание каких-либо специальных фондов для оказания экстренной помощи туристам. Покрытие расходов, связанных с эвакуацией, осуществляется за счет страховых компаний либо банковских гарантий.

Законодательство Сербии также не предусматривает каких-либо особенностей процедур банкротства для организаций, осуществляющих свою деятельность в области туризма. Банкротство таких организаций осуществляется по общим правилам, предусмотренным Законом о банкротстве.

Республика Корея

Туристическая деятельность в Республике Корея, особенно обязанности туроператоров и агентств, регулируется Законом «О развитии туризма» («Tourism Promotion Act»). Статьей 9 указанного Закона предусмотрено, что каждый оператор туристического бизнеса должен иметь страховой полис или являться членом фонда взаимопомощи, которые должны покрывать в полном объеме страховое возмещение туристам в случае причинения любого ущерба или убытков, понесенных туристом из-за несчастного случая или любого другого события, произошедших в связи с осуществлением туристической деятельности, или должен депонировать бизнес-гарантию.

Лицо, планирующее ведение любого вида туристического бизнеса должно зарегистрировать такой бизнес в местном органе власти. Перед подачей заявления на регистрацию лицо должно иметь средства, оборудование, необходимое для ведения бизнеса (статья 4 Закона «О развитии туризма»).

В соответствии со статьей 7 Закона «О развитии туризма» в случае, если владелец туристического бизнеса будет признан недееспособным или ограниченно дееспособным, признан банкротом, а также по иным причинам, предусмотренным Законом, он должен быть дисквалифицирован, что в свою очередь отменит его регистрацию и возможность одобрения бизнес-плана.

В соответствии со статьей 35 Закона «О развитии туризма», если владелец туристического бизнеса не имеет страхового полиса, не является членом фонда взаимопомощи или не депонировал бизнес-гарантию, его регистрация подлежит отзыву или приостановке на срок до 6 месяцев.

Иные способы защиты прав туристов и ответственности туроператоров и турагентств перед туристами законодательством Республики Корея не предусмотрены.

Кроме того, в Республике Корея действует Закон «О фонде продвижения и развития туризма» (Tourism Promotion and Development Fund Act), целью которого является создание фонда продвижения и развития туризма для эффективного развития туристической отрасли и увеличения валютных поступлений с помощью туризма. Фонд продвижения и развития туризма создан Правительством Республики Корея для аккумуляции средств, необходимых для достижения целей указанного Закона.

Функционирование Фонда продвижения туризма регулируется законом «О фонде продвижения и развития туризма». Министерство культуры, спорта и туризма Республики Корея курирует Фонд и управляет им.

Источники пополнения фонда: вклады Правительства,

специальные сборы с пассажиров, покидающих страну авиа- или морским транспортом, специальные сборы с казино, а также прибыль от деятельности фонда.

Средства фонда могут быть предоставлены в виде кредитов на следующие цели:

1. Ремонт и обновление номерного фонда для проживания туристов.

2. Ремонт и обновление курортов, мест проведения международных конференций.

3. Покрытие эксплуатационных расходов туристического бизнеса (туристические агентства, казино, сувенирный бизнес, гостиничный бизнес).

4. Средства фонда также могут быть использованы на оказание поддержки предприятиям, занятым привлечением иностранных туристов, учреждениям, занимающимся научно-исследовательской деятельностью в области туризма, на инвестиции в формирование туристических сайтов.

США

Федеральное законодательство США не регулирует деятельность туристических операторов и агентов (далее – туроператоров), равно как и их ответственность перед потребителями в случае невозможности исполнения обязательств и банкротства. Регулирование деятельности туроператоров на региональном уровне осуществляется путем применения нормативно-правовых актов (Seller of Travel Law), которые приняты и действуют в шести штатах (Калифорния, Флорида, Айова, Вашингтон, Гавайи, Невада).

Так, в деловом и профессиональном кодексе штата Калифорния (§17550) отдельно отмечается ряд требований к туроператорам в качестве регулирования их ответственности.

Туроператоры, ведущие свою деятельность на территории штата Калифорния, обязаны зарегистрироваться в «Корпорации возмещения убытков потребителей туристических услуг» (Travel Consumer Restitution Corporation, TCRC). Регистрация в TCRC (§§17550.35-17550.59) предполагает оплату взносов в Фонд TCRC в соответствии с требованиями TCRC (первоначальные взносы от 75 до 489 долл. США за каждый офис туроператора в зависимости от даты регистрации, периодические и годовые, определяемые TCRC на ежегодной основе). Корпорацией TCRC могут назначаться внеочередные взносы в случае сокращения резервов фонда ниже отметки в 1,6 млн. долл. США.

В соответствии с §17550.15 делового и профессионального кодекса штата Калифорния туроператоры, ведущие свою деятельность в штате Калифорния, обязаны вносить 100% средств, полученных от

потребителей за наземные или авиаперевозки, на трастовый счет, открытый в банке – участнике программы федерального страхования банков.

В соответствии с §17550.16(c) делового и профессионального кодекса штата Калифорния туроператор может быть освобожден от необходимости вносить средства на трастовый счет, а также от обязанности быть зарегистрированным и платить взносы в TCRC в случае направления туроператором всех платежей потребителей туристических услуг на счет банка – эскроу агента, участвующего в федеральной программе страхования вкладов.

Кроме того, в соответствии с §17550.16(b) делового и профессионального кодекса штата Калифорния участие туроператора в «Программе помощи туристам USTOA на сумму 1 млн. долл. США» освобождает его от необходимости вносить средства на трастовый счет, а также от обязанности быть зарегистрированным и платить взносы в TCRC. Администрированием «Программы помощи туристам USTOA на сумму 1 млн. долл. США» занимается Ассоциация туристических операторов США.

Ассоциация туристических операторов США (United States Tour Operators Association, USTOA) на сегодняшний день является организацией, наиболее эффективно действующей в целях защиты потребителей туристических услуг в случае невозможности исполнения обязательств, банкротства или прекращения деятельности туристической компании.

Ассоциация была основана в 1972 г. для представления интересов туристических операторов и помощи туроператорам-членам в случае банкротства. В 1976 г. в рамках USTOA был создан фонд защиты потребителей.

Членами USTOA могут быть туроператоры, предоставляющие услуги по всему миру, но ведущие свою деятельность на территории США. Члены USTOA делятся на две группы: активные и ассоциированные. Туроператоры, желающие участвовать в ассоциации в качестве активных членов USTOA, должны юридически подпадать под определение туристического оператора, а также:

обладать 16 рекомендациями от организаций туристического сектора, обладающих высокой репутацией, а также 2 дополнительными рекомендациями от текущих активных членов USTOA;

вести деятельность минимум в течение трех лет без смены собственников и/или управляющих;

обладать страховым полисом профессионального туристического агента/туристического оператора на сумму покрытия не менее 1 млн. долл. США, с покрытием по всему миру, выписанного страховой компанией с национальным рейтингом A/A+, обладающей лицензиями в

50 штатах;

участвовать в программе помощи туристам USTOA на сумму в 1 млн. долл. США.

Ассоциированными членами USTOA могут быть перевозчики и поставщики отдельных туристических продуктов и услуг, а также другие организации, не предоставляющие услуг по планированию и подготовке маршрута для туристов, к примеру, компании, которые предоставляют услуги по рекламе и продвижению товаров и услуг, PR, продающие билеты на осмотр достопримечательностей; компании, предоставляющие автомобили в аренду, финансовые компании и гостиницы.

Основными задачами USTOA являются:

информирование участников туристической индустрии, государственных органов власти, а также общественности о состоянии туристического рынка;

доведение до потребителей информации о возможных туристических направлениях и пакетах услуг;

организация содействия потребителям в возврате денежных средств в случае невозможности исполнения обязательств, банкротства или прекращения деятельности туристической компании – члена USTOA;

содействие в поддержании высокого уровня профессионализма в секторе туристических услуг;

представление интересов индустрии при взаимодействии с другими торговыми организациями и государственными органами власти;

упрощение и содействие увеличению доступности туристических услуг на глобальном уровне.

Программа помощи туристам USTOA на сумму в 1 млн. долл. была введена в рамках деятельности фонда защиты потребителей USTOA. В соответствии с требованиями к вступлению в ассоциацию члены USTOA обязаны передать в USTOA наличные, ценные бумаги, безотзывный аккредитив или гарантийное обязательство на общую сумму в 1 млн. долл. США. Эти средства будут храниться в туристическом депозитарном трастовом фонде USTOA (USTOA Tour Depositors Trust).

Данные средства пойдут на возмещение ущерба потребителей в следующих случаях:

банкротство активного члена USTOA;

невозможность исполнения обязательств активного члена USTOA;

прекращение деятельности активного члена USTOA;

неспособность активного члена USTOA вернуть потребителю средства в течение 120 дней после отмены туроператором поездки или отказа от туристического пакета, а также в случае недостаточности

средств для исполнения обязательств по организации и проведению ранее запланированной и оплаченной потребителем туристической поездки.

Данная программа покрывает убытки клиентов по туристическим пакетам (поездкам), оплаченным не позднее 7 дней после получения USTOA уведомления о банкротстве, невозможности исполнения обязательств или прекращении деятельности активного члена USTOA. Для возмещения ущерба пострадавший потребитель должен заполнить соответствующую форму претензии в течение 90 дней с момента банкротства, невозможности исполнения обязательств или прекращения деятельности активного члена USTOA. Возврат средств осуществляется непосредственно USTOA или через уполномоченного представителя USTOA.

Таиланд

Основным законодательным актом, регулирующим организацию туристической деятельности в Таиланде, является «Закон о туристическом Управлении Таиланда» (далее – Закон), принятый в 1979 г. В Законе сформулированы цели и задачи Управления, источники финансирования, процедура назначения руководителя и правила формирования Совета директоров Управления. В обязанности Совета директоров, согласно Закону, входит:

- разработка политики и утверждение планов Управления по туризму, направленных на развитие туризма и туристической индустрии в стране;

- подготовка правил, регламентирующих деятельность Управления;

- разработка и утверждение штатного расписания, уровня денежного вознаграждения персонала Управления;

- подготовка регламентов заседаний Совета и его подкомитетов;

- разработка и контроль за соблюдением правил приема на работу в Управление и увольнения сотрудников;

- разработка правил создания в Управлении фондов социальной поддержки сотрудников и членов их семей;

- утверждение правил «дресс-кода» сотрудников Управления.

Кроме того, Совет директоров назначает Генерального управляющего и заместителя Генерального управляющего.

Генеральный управляющий несет ответственность перед Советом директоров за организацию деятельности Управления по туризму в соответствии с Законом, целями и задачами Управления. Права и обязанности Генерального управляющего сформулированы в «Законе о туристическом Управлении Таиланда» (ст. 28).

В Законе также прописаны правила формирования бюджета Управления по туризму, процедура и сроки аудиторских проверок

финансовой деятельности, бухгалтерской отчетности и ежегодного отчета Управления перед Кабинетом Министров.

Следует отметить, что вопрос ответственности туроператоров и турагентств перед туристами в случае возникновения обстоятельств невозможности исполнения обязательств или банкротства туристических организаций Законом не регулируется. На практике ответственность за условия путешествия туриста несет туроператор, а зоной ответственности турагента является максимальное информирование туриста о подробностях предстоящего тура. Если туроператор не может выполнить свои обязательства и объявляет себя банкротом, то в действие вступает механизм финансовых гарантий, и туристы обращаются с требованием о возмещении убытков в организации, предоставляющие финансовое обеспечение туроператору. Иногда туристы остаются незащищенными, т.к. туроператор, будучи банкротом, не может удовлетворить требования туристов, а страховая компания или банк, предоставившие финансовое обеспечение, ограничивают свою ответственность размером финансового обеспечения.

Ответственность туроператора и турагента, как правило, определяется договорами, заключаемыми туристическими компаниями.

В настоящее время на практике вся ответственность, в том числе и до начала оказания туристических услуг, ложится на туроператора даже в том случае, если агент не перечислил туроператору денежные средства. По мнению крупнейших туроператоров, их ответственность за оказание услуги должна наступать только в момент фактического начала тура. При этом турагент обязан нести ответственность за точное информирование туриста, подбора тура, соответствующее оформление необходимых документов и перечисление денежных средств туроператору.

В Таиланде все компании-туроператоры регистрируются в качестве юридических лиц и встают на учет в Управлении по туризму. Для занятия туристической деятельностью туроператор обязан получить в Управлении по туризму лицензию. В случае возникновения каких-либо коллизий туристы имеют право жаловаться в Управление на компанию-туроператора. В результате у туроператора может быть отозвана лицензия.

Коммерческие проблемы, возникающие в случае банкротства туроператоров и турагентств, решаются в Таиланде судами общей юрисдикции на основании коммерческого права.

Финляндия

В Финляндии, как и в других странах-членах Евросоюза, в области туризма действуют национальные нормы и нормативные правовые

предписания ЕС (в том числе, Регламент (ЕС) №261/2004 Европейского Парламента и Совета от 11 февраля 2004 г. «Об установлении общих правил в области компенсации и содействия пассажирам в случае отказа в посадке, отмены или длительной задержки авиарейса и об отмене Регламента (ЕЭС) №295/91»; Директива Совета Европейских Сообществ от 13 июня 1990 г. №90/314/ЕЭС «О комплексном туризме, комплексном отдыхе и комплексных турах»).

Основными национальными нормативными правовыми актами, регулирующими деятельность турфирм в Финляндии, являются:

Закон о комплексных туристических путевках (1079/1994);

Закон о компаниях в сфере продажи комплексных туристических путевок (939/2008);

Постановление о туристической информации (1085/1994);

Общие условия предоставления комплексных туристических путевок, согласованные Ведомством по конкуренции и защите прав потребителей Финляндии и Ассоциацией финских туристических агентов.

Закон о комплексных туристических путевках (1079/1994) регулирует торговлю туристическими путевками и заключение контрактов, связанных с ними. В соответствии с Законом под комплексной туристической путевкой понимается оказание заранее подготовленного комплекса туристических услуг, предлагаемого по общей цене и включающего транспортные услуги и/или услуги по проживанию и другие значимые для путевки туристические услуги. При этом продолжительность поездки по путевке должна составлять не менее 24 часов или включать ночевку.

Закон о компаниях в сфере продажи комплексных туристических путевок (939/2008) содержит положения о регистрации предпринимателя в качестве туристической компании, обеспечении покрытия на случай несостоятельности турфирмы и осуществлении контроля за деятельностью турфирм.

Права туристов зависят от того, путешествует ли турист самостоятельно или приобрел комплексную туристическую путевку. В случае приобретения комплексной туристической путевки турфирма несет ответственность за весь комплекс услуг, включенных в путевку (в том числе за транспорт и проживание). Ответственность не может быть передана субподрядчикам (транспортная компания, отель или другое турагентство). Права туриста защищены в соответствии с Общими условиями предоставления комплексных туристических путевок с момента приобретения путевки и до окончания поездки. Если речь идет о претензиях, не связанных с комплексными туристическими путевками, то туристам необходимо обращаться в компанию, ответственную за поездку.

Ведомство по конкуренции и защите прав потребителей Финляндии (www.kkv.fi) ведет реестр компаний, организующих и реализующих комплексные туристические путевки. Регистрация в данном реестре дает право заниматься туристической деятельностью в качестве организатора и /или розничного продавца в соответствии с предоставленными полномочиями. Задача Ведомства состоит в том, чтобы обеспечить выполнение требований туристов в случае банкротства туроператора или турагента. Ведомство на постоянной основе осуществляет надзор за соразмерностью объема гарантий турфирм.

Согласно данным Ведомства по конкуренции и защите прав потребителей Финляндии о проведенных в 2014 году в 51 турфирме проверках на соответствие размеров гарантий было выявлено, что в десяти компаниях размер гарантий не соответствовал должному уровню, в двух – размер гарантий превышал необходимый уровень. В соответствии с предписаниями Ведомства компании - нарушители повысили уровень гарантий и находятся на контроле.

Туроператор несет ответственность за предоставление достаточного обеспечения своих обязательств по комплексной туристической путевке. Компании обязаны проверять объем гарантий ежемесячно. Гарантийный фонд должен покрывать выплату компенсаций на случай банкротства за обратные билеты для туристов, проживание в пункте назначения до момента возвращения, авансовые платежи клиентов в случае отмены поездки, а также компенсации клиенту за неоказанные услуги в случае прерывания поездки. Окончательное решение по объему гарантий для каждой компании принимает Ведомство по конкуренции и защите прав потребителей Финляндии.

Авансовые платежи не могут превышать суммы обеспечения и проводятся в бухгалтерском учете как продажи только после отправления клиента в путешествие. До этого момента туристическая компания является должником клиента. Обеспечение авансовых платежей и обеспечение в случае прерывания поездки включены в сумму обеспечения (гарантийный фонд) каждой компании, предоставляющей комплексные туристические услуги. Обеспечение обратных билетов является обязательным только в отношении авиабилетов без возможности обмена (например, чартерные рейсы, специальные летние рейсы и т.д.), которые туристы не смогут обменять без дополнительных комиссий в случае банкротства туроператора/турагента. В случае, если поездка была прервана или программа тура изменилась, туркомпания обязана вернуть клиенту часть суммы путевки соразмерно неоказанным услугам. Сумма возврата рассчитывается с даты существенного изменения условий тура путем

вычитания оставшихся дней из общего количества дней путевки и вычитания соответствующей стоимости из общей стоимости путевки.

Если туроператор или турагент оказался несостоятельным, клиент имеет право расторгнуть договор и получить свои денежные средства обратно. Это право применяется как к комплексным туристическим путевкам, так и, в частности, к авиабилетам IATA или гостиничным ваучерам, которые находятся в распоряжении у клиента. При этом не имеет значения, осуществлялось ли выставление единого счета за комплексную туристическую путевку или же оплата происходила частями.

Стоит отметить положительный финский опыт, когда туристы на сайте Ведомства по конкуренции и защите прав потребителей Финляндии могут проверить надежность туроператоров и турагентов, используя функцию поиска по реестру компаний, предоставляющих комплексные туристические путевки (<http://www.kkv.fi/en/facts-and-advice/travelling-and-travel-agencies/register-of-package-travel-agencies/>). В предоставляемой информации о туркомпаниях используются специальные символы, свидетельствующие о хорошем положении компании, либо о необходимости проявить осторожность и собрать перед приобретением путевки дополнительные данные о компании. На сайте Ведомства по конкуренции и защите прав потребителей Финляндии также имеются подробные инструкции о действиях туристов в случае банкротства туристической компании (в том числе, в ситуациях, когда туристы уже находятся в поездке).

Франция

Нормативное правовое регулирование туристской деятельности во Французской Республике осуществляется, в том числе, в соответствии с нормами Кодекса туризма (Code du tourisme)¹⁵ (далее – Кодекс).

Напрямую положения об ответственности туроператоров и турагентов перед туристами в случае приостановки деятельности по причине невозможности исполнения обязательств, банкротства в Кодексе не закреплены.

Между тем в целях защиты прав и законных интересов потребителей туристских услуг физические и юридические лица, осуществляющие туристскую деятельность во Французской Республике, должны иметь финансовое обеспечение (финансовые гарантии), а также страховать свою профессиональную ответственность (l'assurance de responsabilité civile professionnelle), либо профессиональную пригодность (l'aptitude professionnelle) (ст. R211-20 Кодекса).

Данные положения в полной мере соответствуют статье 7

¹⁵ <http://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?cidTexte=LEGITEXT000006074073>

Директивы Совета 90/314/ЕЭС от 13 июня 1990 г. о комплексных путешествиях, отдыхе и турах (далее – Директива)¹⁶, согласно которой организатор и/или продавец, выступающие стороной договора, подтверждают наличие «достаточных гарантий, обеспечивающих, в случае неплатежеспособности или банкротства, возврат денежных средств и репатриацию потребителя».

Условия о наличии финансовых гарантий и страховании профессиональной ответственности обеспечены необходимостью регистрации физических и юридических лиц, осуществляющих туристскую деятельность, определенной статьей L211-1 Кодекса, в Реестре туроператоров (*Registre des opérateurs de voyages et de séjours*)¹⁷ (далее – Реестр) (ст. L211-18 Кодекса). Реестр ведется Агентством по туристскому развитию Франции (*l'Agence de développement touristique de la France, Atout France*)¹⁸.

Основные положения о финансовых гарантиях определены статьями R211-26 – R211-34 Кодекса¹⁹; о профессиональной ответственности – L211-16 – L211-17 и R211-35 – R211-40 Кодекса; о профессиональной пригодности – R211-41 Кодекса²⁰.

Статьей L211-23 Кодекса установлены санкции, в том числе за несоблюдение физическими и юридическими лицами, осуществляющими туристскую деятельность, определенную статьей L211-1 Кодекса, установленных требований – лишение свободы сроком до шести месяцев и штраф в размере 7500 евро.

Французским законодательством не предусмотрено создание специальных фондов защиты прав туристов.

Функции по выработке государственной политики в сфере туризма осуществляет Генеральная дирекция по предпринимательству (*Direction générale des entreprises, DGE*)²¹, которая находится в ведении Министерства экономики, промышленности и цифровых технологий.

Социальная политика в сфере туризма осуществляется при участии Национального агентства по выпуску отпускных чеков (*L'Agence*

¹⁶ Directive 90/314/CEE du Conseil, du 13 juin 1990, concernant les voyages, vacances et circuits à forfait: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=CELEX:31990L0314>

¹⁷ <https://registre-operateurs-de-voyages.atout-france.fr/web/rovs/#https://registre-operateurs-de-voyages.atout-france.fr/immatriculation/rechercheMenu?0>

¹⁸ <http://atout-france.fr/>

¹⁹ Arrêté du 23 décembre 2009 relatif aux conditions de fixation de la garantie financière des agents de voyages et autres opérateurs de la vente de voyages et de séjours: <http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000021530256&fastPos=3&fastReqId=2133208674&categorieLien=cid&oldAction=rechTexte> – нормативный правовой акт, определяющий порядок расчета финансовой гарантии.

²⁰ Arrêté du 23 décembre 2009 relatif aux conditions d'aptitude professionnelle des agents de voyage et autres opérateurs de la vente de voyages et de séjours: <http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000021530291&fastPos=2&fastReqId=1379547462&categorieLien=cid&oldAction=rechTexte> – нормативный правовой акт, определяющий условия профессиональной пригодности.

²¹ <http://www.entreprises.gouv.fr/>

nationale pour les chèques-vacances)²², созданного в 1982 году. Основными функциями Агентства является разработка программ социального назначения, в частности, для пожилых людей, инвалидов, неполных семей, а также выпуск и продажа отпускных чеков (chèques-vacances).

Законом от 22 июля 2009 г. № 2009-888 о развитии и модернизации туристских услуг²³ образовано Агентство по туристскому развитию Франции (l'Agence de développement touristique de la France, Atout France)²⁴, основной деятельностью которого является продвижение политики конкурентоспособности и качества в туристском секторе.

Коллегиальным консультативным органом государства и заинтересованных сторон в сфере туризма выступает Национальный совет по туризму (Le conseil national du tourisme), осуществляющий свою деятельность в соответствии со статьями D122-5 – D122-17 Кодекса.

Чехия

Туристская деятельность осуществляется на основании Гражданского кодекса Чешской Республики, Закона «О предпринимательской деятельности» (№ 455/1991 в действующей редакции) и Закона «О некоторых условиях предпринимательской деятельности в сфере туризма» (№159/1999 в действующей редакции). Контроль за деятельностью туристических компаний возложен на Министерство регионального развития Чехии.

Ответственность туристических компаний за неисполнение обязательств устанавливает Закон «О некоторых условиях предпринимательской деятельности в сфере туризма». Основным инструментом урегулирования является обязательное страхование туристическими компаниями обязательств перед клиентами.

Согласно §6 закона №159/1999 туристические компании обязаны заключать договоры со страховыми компаниями для случаев:

1. неисполнения своих обязательств перед клиентами по переезду из мест отдыха в Чешскую Республику;
2. невозможности возврата клиентам внесенного аванса или полной стоимости тура, если тур не состоялся по вине компании;
3. невозможности возврата клиентам разницы между оплаченной стоимостью тура и фактически предоставленными услугами, если тур состоялся частично.

Страховая компания предоставляет туристической компании договор страхования, а также предназначенные для клиентов

²² www.ancv.com

²³ Loi n° 2009-888 du 22 juillet 2009 de développement et de modernisation des services touristiques: <http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000020893055&fastPos=2&fastReqId=930211720&categorieLien=cid&oldAction=rechTexte>

²⁴ <http://atout-france.fr/>

документы, в которых содержится информация об условиях страхования и порядке извещения о страховом случае. Данные документы в обязательном порядке предоставляются клиентам турфирмы вместе с договором на предоставление услуг.

Согласно §7 закона № 159/1999 в случае, если компания не может выполнить обязательства по переезду клиента из места отдыха в Чешскую Республику, то страховая компания обеспечивает исполнение данных обязательств, включая оплату необходимых расходов на проживание и питание до момента отъезда. Если клиент вынужденно оплачивает расходы на возвращение из туристической поездки самостоятельно, то страховая компания впоследствии оплачивает понесенные им расходы, но только в минимально необходимом для этого размере.

В соответствии с §8 закона № 159/1999 страховка туристического продукта оформляется только специализированными страховыми компаниями, контроль за деятельностью которых осуществляется Чешским национальным банком (ЧНБ) и Министерством регионального развития ЧР.

Туристическая компания обязана заключать страховой договор на сумму, составляющую не менее 30% планируемой годовой выручки с продажи туров.

За последние пятнадцать лет в данный закон шесть раз вносились изменения, а седьмая новелла находится в стадии обсуждения. Готовящиеся поправки предполагают два неоднозначных нововведения:

введение неограниченного лимита страхового возмещения, но это противоречит Закону «О страховании» (№ 277/2009), который обязывает страховщиков вести дела, соблюдая определенные меры предусмотрительности;

предоставление страхового возмещения и в случае намеренного банкротства туристической фирмы, что может привести к росту количества мошенничеств в турбизнесе.

Страховщики выступают против таких изменений, утверждая, что перестанут заключать договоры страхования туристических продуктов.

Министерство регионального развития Чешской Республики рассматривает альтернативные механизмы защиты прав туристов при неисполнении туристическими компаниями своих обязательств.

Швейцария

Ответственность туроператоров и турагентов при остановке их деятельности в связи с невозможностью исполнения финансовых обязательств, а также вопросы защиты прав потребителей туристических услуг регулируются в Швейцарии Федеральным законом от 18 июня 1993 года № 944.3 «О туристических путевках».

Указанный закон регулирует контрактные взаимоотношения между покупателями и продавцами (туроператорами и турагентами) пакетных туристических путевок. Под туристической путевкой понимается заранее запланированная поездка сроком минимум на 24 часа или поездка с ночевкой при условии предварительной оплаты хотя бы двух из трех указанных составляющих:

транспорта;

размещения в отеле;

иных услуг, которые не являются дополнительными к транспортным расходам и расходам на размещение и составляют существенную часть общих расходов на путевку.

Закон «О туристических путевках» определяет форму и содержание договора между потребителем туристических услуг и туроператоров/турагентом, устанавливает правовую ответственность туроператора/турагента и обеспечивает условия сохранности финансовых средств потребителя туристических услуг.

Закон «О туристических путевках» устанавливает ответственность туроператора/турагента в отношении следующих основных моментов:

ответственность за размещаемую в туристических каталогах информацию;

ответственность за вред, причиненный лицу - потребителю туристических услуг;

ответственность по обеспечению финансовых средств, выплаченных пользователем туристических услуг за турпутевку.

Федеральный закон «О туристических путевках» вступил в силу 1 июля 1994 г., и для его практической реализации Швейцарская туристическая ассоциация SRV (Schweizerischen Reise-Verband, www.swisstourfed.ch) совместно с крупнейшими туроператорами создала Гарантийный фонд (Garantiefond), независимую организацию, зарегистрированную в Швейцарском торговом реестре (www.garantiefonds.ch).

Швеция

С 1995 года Швеция является полноправным членом Европейского союза (ЕС) и обязана соблюдать европейское законодательство.

Так, в соответствии с Директивой Совета ЕС от 13 июня 1990 г. № 90/314/ЕЕС (англ. Council Directive 90/314/EEC of 13 June 1990 on package travel, package holidays and package tours, далее – Директива) тур, приобретенный у туроператора или турагента, инкорпорированного в ЕС, подпадает под систему гарантий. В соответствии с Директивой во всех странах ЕС предоставляются гарантии в случае банкротства туроператора для того, чтобы потребитель услуг мог вернуть стоимость тура (в случае если поездка еще не состоялась) и вернуться домой из

путешествия (в случае нахождения за границей в момент банкротства туроператора). Однако для того, чтобы эти гарантии были предоставлены, тур должен быть куплен у туроператора или турагента, зарегистрированного и имеющего офис в ЕС.

В случае если тур покупается через Интернет, то не всегда есть возможность определить, в какой стране зарегистрирован туроператор, что повышает риск неполучения гарантийных выплат в случае банкротства туроператора. При таких обстоятельствах в Швеции, в случае покупки тура онлайн, рекомендуется покупать тур у операторов, на веб-сайтах которых представлена наиболее полная контактная информация и реквизиты (данные о регистрации, номер налогоплательщика, государственный регистрационный номер и др.).

Вопросами информирования и защиты потребителей, в том числе в случае банкротства туроператора в ЕС занимается Европейский Центр Потребителя (European Consumer Centre, http://ec.europa.eu/consumers/ecc/index_en.htm).

Туристические гарантии также распространяются в Швеции на деятельность туроператоров, инкорпорированных в так называемых «Северных странах» (Дания, Финляндия, Исландия и Норвегия).

На национальном уровне деятельность по оказанию туристических услуг и порядок предоставления туристических гарантий регулируется следующими нормативными правовыми актами Швеции:

Законом Швеции о комплексных туристических поездках (англ. Package Tours Act, шв. Lag om paketresor, SFS 1992:1672);

Законом Швеции о туристических гарантиях (англ. Travel Guarantees Act, шв. Resegarantilag, SFS 1972:204, далее – Закон);

Постановлением об утверждении регламента деятельности Государственного комитета рекламы деятельности туристических агентств (шв. Förordning med instruktion för Resegarantinämnden, SFS 2007:1039).

В соответствии с Законом Швеции о туристических гарантиях любой, кто занимается продажей комплексных туристических поездок/услуг, прежде чем начать свою деятельность, обязан депонировать средства гарантийного покрытия в государственном органе Швеции - Камер-коллегии (шв. Kammarkollegiet, сайт в сети «Интернет»: <http://www.kammarkollegiet.se/>).

Следует отметить, что Закон был принят с целью защиты путешественников в случае отмены поездки или банкротства туроператора, а также допуска на рынок туристических услуг только тех компаний, которые располагают достаточными средствами и тем самым подтверждают свою платежеспособность и надежность.

Средства гарантийного покрытия размещаются в Камер-коллегии при предоставлении компанией следующих видов услуг:

туристические поездки;

транспортные услуги во время туристической поездки;

туристические услуги, состоящие отдельно из трансфера и размещения в гостинице, но напоминающие собой комплексную туристическую поездку;

туристические услуги, которые охватывают трансфер и поездки на обучение, включающие в себя размещение в принимающей семье, даже в том случае, если проживание бесплатно.

Обязательство по размещению гарантийного покрытия туристических поездок возникает у туроператора вне зависимости от того, кто является покупателем услуг (физическое лицо, юридическое лицо, индивидуальный предприниматель или организация любого другого вида собственности). В отношении трех других видов услуг, перечисленных выше, обязательство по размещению гарантийного покрытия возникает только в случае, когда покупателем выступает физическое лицо.

Под действие Закона не подпадают отдельные (не комплексные) услуги, которые предоставляют авиакомпании (авиабилеты) и отели (размещение в номерах отеля), а также так называемые «однодневные туры».

Камер-коллегия определяет сумму гарантийного покрытия для каждого туроператора индивидуально, исходя из представленных компанией данных о размере осуществляемых бизнес-операций. Однако минимальный размер гарантийного покрытия установлен в размере 50 000 шв. крон (около 6 250 долл. США).

Предоставление туроператором недостоверной информации о своей деятельности влечет за собой штрафы и судебные иски.

Как правило, сумма гарантийного покрытия зависит от показателя «выручка от продаж». Кроме того, при расчетах принимаются во внимание такие показатели как ежемесячное количество туристов, стоимость турпоездки, суммы предоплаты и отмены бронирования, срок полной оплаты тура, а также уровень затрат на возврат из поездки.

Экономическая ответственность (необходимая сумма покрытия) туроператора оценивается на ежемесячной основе. Расчетная сумма увеличивается на 10% и округляется. Все туроператоры обязаны разместить соответствующие средства в Камер-коллегии для покрытия операций как минимум на 6 месяцев вперед.

В периоды максимального спроса на турпоездки туроператоры могут получить уведомление о внесении дополнительных средств, в случае если уже внесенных средств не достаточно для покрытия рисков.

Согласно Закону, туроператор не может напрямую внести средства гарантийного покрытия на счета Камер-коллегии. Все платежи должны осуществляться через банк, страховую компанию или иную кредитную

организацию.

Туроператорам/турагентам, имеющим гарантийное покрытие оказываемых ими туристических услуг, Камер-коллегия предоставляет право бесплатно разместить свой баннер со ссылкой на страницу Камер-коллеги в «Интернете», на которой перед приобретением тура любое заинтересованное лицо имеет возможность оценить размер внесенного туроператором гарантийного покрытия – <http://www.kammarkollegiet.se/travel-guarantee/sv/search>.

Порядок подачи заявления о выплате туристической гарантии

Компетентным органом, уполномоченным осуществлять рассмотрение заявлений о выплате туристических гарантий, является Государственный комитет рекламации деятельности туристических агентств (шв. Resegarantinämnden, далее – Комитет), действующий в рамках Камер-коллегии.

Комитет состоит из Председателя и четырех членов, которые назначаются Правительством Швеции. При этом два члена Комитета представляют в нем интересы потребителей туристических услуг, а два других – туроператоров.

Административное и техническое обеспечение деятельности Комитета, а также исполнение его решений об осуществлении выплат туристических гарантий осуществляет Камер-коллегия.

Для получения выплаты туристической гарантии заинтересованное лицо должно направить в Комитет заявление по установленной форме с просьбой об осуществлении гарантированной выплаты. К заявлению прикладываются банковские документы, подтверждающие факт полной оплаты туристических услуг.

Следует отметить, что указанное выше заявление заинтересованное лицо должно отправить в Комитет в течение трех месяцев с момента как услуга была не оказана или предоставление ее было прервано. В случае банкротства туроператора заявление должно быть подано в течение трех месяцев с момента признания компании несостоятельной.

В случае если депонированного гарантийного покрытия туроператора недостаточно для полного удовлетворения претензий всех его клиентов, то выплаты осуществляются в равных долях всем заявителям.

Япония

Деятельность туристических операторов и туристических агентств в Японии регламентирована Законом Японии от 1952 года № 239 «О туристических агентствах» (далее – Закон о турагентстве).

Закон о турагентстве выделяет три типа туристических операторов

(классы 1, 2 и 3) и туристические агентства.

Туроператоры 1 класса регистрируются в Японском агентстве по туризму²⁵, остальные туроператоры и турагентства – местными органами власти по месту нахождения головного офиса компании.

От типа туроператора зависит объем его возможностей.

Туроператоры 1 класса вправе формировать и продавать зарубежные и внутренние туры, туроператоры 2 и 3 классов – только внутренние. Причем туроператор 2 класса вправе продавать туры по всей Японии, тогда как туроператор 3 класса может организовывать туры только по муниципалитетам, соседствующим с территорией регистрации компании.

Все указанные выше туры могут быть как заранее сформированными, так и созданными по заказу клиента. Также все туроператоры вправе организовывать размещение туристов.

Турагентства выступают как подрядчики для туроператоров, продавая подготовленные и организованные туры.

В Японии существует две ассоциации туроператоров: Японская ассоциация турагентов²⁶ и Всеяпонская ассоциация турагентов²⁷. Вступление в такую ассоциацию – не обязательное условие для работы на рынке туристических услуг. Если туроператор не является членом ассоциации, он находится в ведении Японского агентства по туризму и Бюро по правовым вопросам при Минюсте Японии²⁸.

Все туроператоры обязаны производить отчисления в специальный гарантийный фонд, создаваемый на случай невозможности выполнения туроператором своих обязательств. Турагентства отчислений в гарантийный фонд не производят. Таким образом, финансовую ответственность перед туристами несут только туроператоры.

Туроператоры, не являющиеся членами ассоциаций, производят отчисления напрямую в фонд, находящийся в ведении Бюро по правовым вопросам.

Сумма выплат зависит от двух обстоятельств: класса туроператора и годового оборота компании. Например, если объем годовых продаж туроператора 1 класса, не являющегося членом ассоциации, составляет до 200 млн. иен, выплата в гарантийный фонд будет равна 70 млн. иен. Для туроператора 2 класса выплата составит 11 млн. иен, для туроператора 3 класса – 3 млн. иен.

Туроператоры, являющиеся членами ассоциации туроператоров, осуществляют выплаты в гарантийный фонд через ассоциацию. Размер выплат, в этом случае, составляет 1/5 от выплат, которые туроператоры

²⁵ Japan Tourism Agency; <http://www.mlit.go.jp/kankocho/en/index.html>

²⁶ Japan Association of Travel Agents (JATA); <https://www.jata-net.or.jp/english>

²⁷ All Nippon Travel Agents Association (ANTA); <http://www.anta.or.jp/index.html>

²⁸ Civil Affairs Bureau; <http://www.moj.go.jp/ENGLISH/CIAB/ciab-01.html>

должны были бы осуществлять, если бы они не состояли в ассоциации. Таким образом, для состоящего в ассоциации туроператора с объемом годовых продаж до 200 млн. иен выплата в гарантийный фонд будет составлять 14 млн. иен.

Размеры взносов в гарантийный фонд

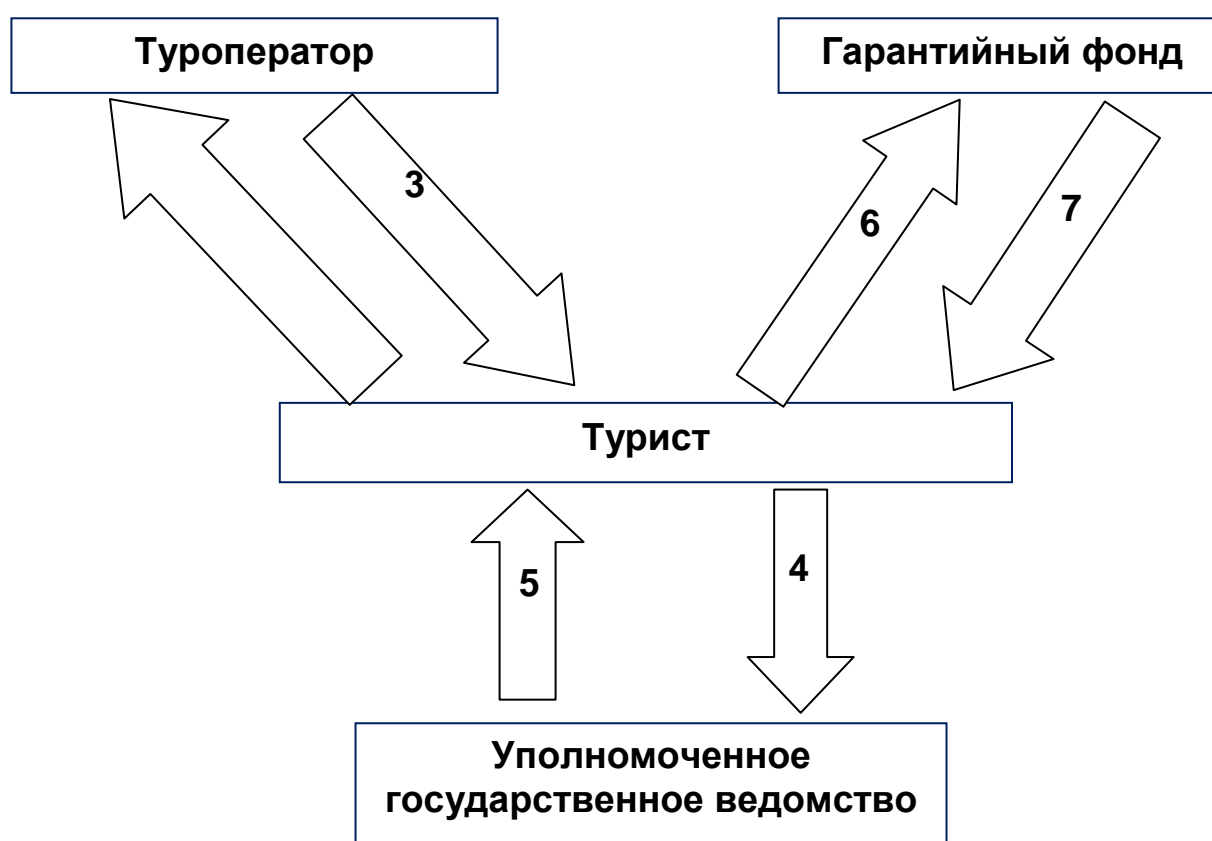
Сумма сделок туркомпании за предшествующий финансовый год (оборот), млн. иен	Сумма взноса в гарантийный фонд, млн. иен (без членства в ассоциации/член ассоциации)		
	Туроператор класса 1	Туроператор класса 2	Туроператор класса 3
До 200	70/14	11/2,2	3/0,6
200-400	70/14	11/2,2	4,5/0,9
400-700	70/14	11/2,2	7,5/1,5
700-1000	70/4	13/2,6	9/1,8
1000-1500	70/14	14/2,8	10/2
1500-2000	70/14	15/3	11/2,2
2000-3000	70/14	16/3,2	12/2,4
3000-4000	70/14	18/3,6	13/2,6
4000-5000	70/14	19/3,8	14/2,8
5000-6000	70/14	23/4,6	16/3,2
6000-7000	70/14	27/5,4	19/3,8
7000-8000	80/16	30/6	22/4,4
8000-15000	100/20	38/7,6	27/5,4
15000-30000	120/24	46/9,2	32/6,4
30000-50000	130/26	48/9,6	34/6,8
50000-70000	140/28	53/10,6	38/7,6
70000-100000	150/30	55/11	40/8
100000-150000	160/32	60/12	43/8,6
150000-200000	180/36	66/13,2	47/9,4
200000-300000	200/40	76/15,2	54/10,8
300000-400000	250/50	92/18,4	66/13,2
400000-500000	300/60	110/22	79/15,8
500000-1000000	350/70	130/26	93/18,6
1000000-2000000	450/90	170/34	120/24
от 1000000	100/20	30/6	25/5

В случае, когда туроператор не может выполнить свои обязательства перед туристами, возмещение производится из гарантийного фонда.

Если туроператор является членом ассоциации, турист должен подать заявление в данную ассоциацию и получить документ, подтверждающий его притязания. После этого турист может обращаться за возмещением из гарантийного фонда.

Если туроператор не является членом ассоциации, для получения возмещения турист должен подать заявку в Японское агентство по туризму, получить там документальное подтверждение своих нарушенных прав и после этого обратиться за получением возмещения из гарантийного фонда.

Порядок возмещения денежных средств из гарантийного фонда, если туроператор не является членом ассоциации туроператоров

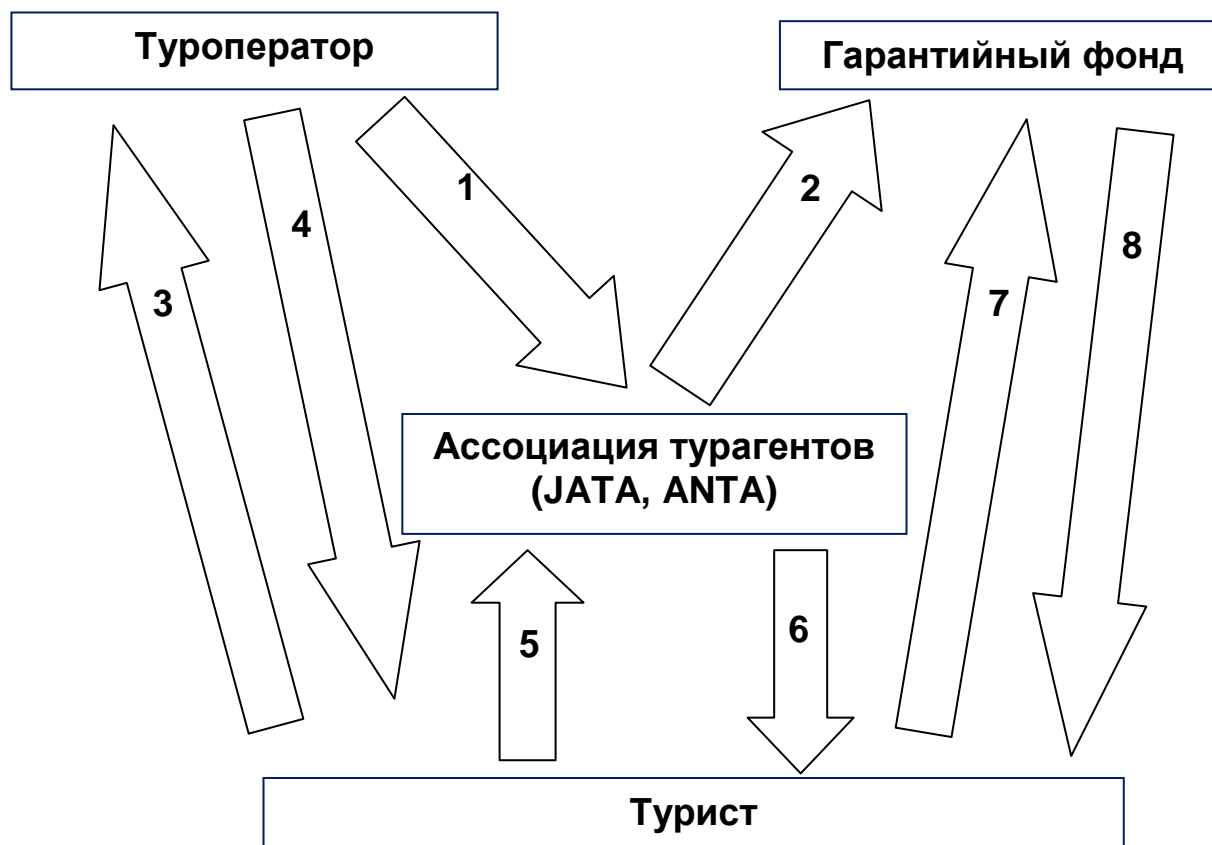


Пояснения к схеме «Порядок возмещения денежных средств из гарантийного фонда, если туроператор не является членом ассоциации туроператоров»

1. Внесение взноса туроператором в гарантийный фонд.
2. Оплата турпутевки туристом.
3. Неисполнение обязательств туроператором перед туристом.

4. Подача заявления на возврат денежных средств.
5. Выдача свидетельства о правомерности заявленных требований и о подтверждении суммы к возврату.
6. Требование туриста о возврате денежных средств.
7. Возврат денежных средств туристу.

Порядок возмещения денежных средств из гарантийного фонда, если туроператор является членом ассоциации туроператоров



Пояснения к схеме «Порядок возмещения денежных средств из гарантийного фонда, если туроператор является членом ассоциации туроператоров»

1. Внесение взноса для гарантийного фонда в ассоциацию туроператоров.
2. Передача ассоциацией средств в гарантийный фонд.
3. Оплата турпутевки туристом.
4. Неисполнение обязательств туроператором перед туристом.
5. Подача заявления на возврат денежных средств.
6. Выдача свидетельства о правомерности заявленных требований и о подтверждении суммы к возврату.
7. Требование туриста о возврате денежных средств.
8. Возврат денежных средств туристу.

РЕКОМЕНДАЦИИ

заседания Экспертного совета по туризму Комитета Совета Федерации по социальной политике по теме «Анализ зарубежного опыта в сфере регулирования туристской деятельности в целях его применения в развитии российского законодательства»

г. Москва

29 сентября 2015 года

Участники заседания Экспертного совета по туризму Комитета Совета Федерации по социальной политике отмечают актуальность рассмотренной темы и высокую значимость мероприятий, направленных на изучение зарубежного опыта в целях совершенствования российского законодательства для развития туризма в Российской Федерации. Предоставленная Минэкономразвития России информация о зарубежной практике регулирования деятельности туроператоров и турагентов, подготовленная путем запросов в торговые представительства Российской Федерации за рубежом, отражает особенности регулирования указанной сферы в 26 странах Европы, Северной Америки и Азии.

Анализ зарубежной практики показал, что российское законодательство в сфере государственного регулирования туристской деятельности в целом отвечает мировым тенденциям. Однако члены Экспертного совета отмечают, что при доработке законопроекта № 677890-6 «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в целях усиления ответственности участников туристского рынка и повышения уровня правовой защиты туристов, выезжающих за пределы территории Российской Федерации» следует учесть положительную зарубежную практику в части регулирования турагентского рынка, финансовых гарантий, в том числе их расчета, создания персональных фондов (депозитов) туроператоров, деятельности компенсационных (гарантийных) фондов помощи туристам, выделения туроператоров, заказывающих чартерные перевозки, в отдельную группу при расчете финансовых гарантий, разработки и соблюдения стандартов деятельности туристских компаний и др.

В то же время необходимо учитывать особенности российского туристского рынка и не стоит полностью копировать опыт других стран.

По предварительной информации прирост внутреннего туристского потока в Российской Федерации в 2015 году составит до 30 процентов, что требует законодательного урегулирования полномочий субъектов Российской Федерации и органов местного самоуправления в вопросах организации управления, планирования и обеспечения качественного

обслуживания и безопасности туристов, как в сфере внутреннего и въездного, так и в сфере выездного туризма, а также создания конкурентоспособного турпродукта в регионах и в России в целом.

Внутренний туризм в России носит преимущественно сезонный характер, что приводит к кратному увеличению численности лиц, находящихся в соответствующее время в курортных зонах. Существующие системы организации здравоохранения, охраны общественного порядка и санитарно-эпидемиологического надзора не в полной мере способны обеспечить безопасность отдыхающих, количество которых увеличивается в разы и часто носит неорганизованный характер.

Учитывая изложенное, участники заседания Экспертного совета по туризму **рекомендуют**:

1. Комитету Государственной Думы по экономической политике, инновационному развитию и предпринимательству, Министерству культуры Российской Федерации, Федеральному агентству по туризму:

при доработке законопроекта № 677890-6 «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в целях усиления ответственности участников туристского рынка и повышения уровня правовой защиты туристов, выезжающих за пределы территории Российской Федерации» и при разработке других нормативно-правовых актов учесть зарубежный опыт в части регулирования турагентского рынка, финансовых гарантий, в том числе их расчета, создания персональных фондов (депозитов) туроператоров, деятельности компенсационных (гарантийных) фондов помощи туристам, выделения туроператоров, заказывающих чартерные перевозки, в отдельную группу при расчете финансовых гарантий и др.;

ускорить рассмотрение и принятие законопроектов:

№ 612877-5 «О внесении изменений в Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (в части конкретизации полномочий между Российской Федерацией и субъектами Российской Федерации в области туризма и туристской деятельности), принятого Государственной Думой в первом чтении 14 июня 2013 года;

№ 738883-6 «О внесении изменений в статью 5 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (в части введения обязательной классификации объектов туристской индустрии), внесенного Законодательным Собранием Краснодарского края 7 марта 2015 года.

2. Министерству культуры Российской Федерации, Федеральному агентству по туризму совместно с общественными организациями в сфере туризма:

при разработке стандартов деятельности туроператоров и турагентов, в том числе в части договоров с туристами, учитывать опыт стран Европы, Северной Америки, Азии.

3. Комитету Совета Федерации по социальной политике совместно с Аналитическим управлением Аппарата Совета Федерации:

рассмотреть вопрос о подготовке Аналитического вестника Совета Федерации на основе представленного Минэкономразвития России материала об опыте регулирования деятельности туроператоров и турагентов в странах Европы, Северной Америки, Азии.

4. Членам Экспертного совета по туризму Комитета Совета Федерации по социальной политике:

продолжить изучение представленного материала об опыте регулирования туристской деятельности в странах Европы, Северной Америки, Азии, и на его основе подготовить предложения для последующего рассмотрения на заседаниях Экспертного совета по туризму.

**Справка по эвакуации туристов Ассоциацией туроператоров
в сфере выездного туризма «Турпомощь» за период 17.07-30.09.2014²⁹**

№ п/п	Название туроператора	Количество туристов за рубежом, человек	Вывезено, человек	Эвакуация без использования средств «Турпомощи», человек	Израсходовано, рублей	Средняя цена эвакуации одного туриста, рублей (общая/оплаченная)
1	Фирма НЕВА	6 532	2008	4 524	10 366 809	1 587/5 162
2	Лабиринт	27 944	22 139	5 805	205 135 000	7 340/9 266
3	ИнтАэр	489	489	0	3 706 946	7 820
4	Солвекс-турне	6 844	4 988	1856	16 329 510	2 386/3 274
5	Южный Крест	6 454	3 945	2 509	31 000 000	4 803/7 858
6	Верса	8 148	4 840	3 308	24 000 000	2 946/4 959
	ИТОГО:	55 922	38 394	17 528	290 538 265	5 195/7 567

²⁹ Из материалов XV съезда Российского Союза туристической индустрии, состоявшегося 17 сентября 2015 года в Торгово-промышленной палате Российской Федерации.

Приложение 2

Сведения о количестве туроператоров в Едином федеральном реестре и способах их финансового обеспечения

по состоянию на 2014 год³⁰

Общее количество туроператоров в Реестре	Внутренний туризм	Международный туризм					Способы финансового обеспечения	
		Въездной туризм	Выездной туризм				Банковские гарантии	Договоры страхования ответственности туроператора
	Размер финансового обеспечения (млн. руб.)							
	0,5	0,5	30	60	100	свыше 100		
4275	2626	161	1452	16	11	9	26	4249

по состоянию на 18 декабря 2015 года³¹

Общее количество туроператоров в Едином федеральном реестре туроператоров	Количество туроператоров в сфере внутреннего и въездного туризма - 3434			Количество туроператоров в сфере выездного туризма	Способы финансового обеспечения	
	В том числе				Банковские гарантии	Договоры страхования ответственности
4165	Только внутренний 1596	Внутренний и въездной 1663	Только въездной 175	731	57	4108

Структура реестра туроператоров в зависимости от цели деятельности

Международный въездной туризм – 4,2%.

Международный выездной туризм – 16%.

Внутренний туризм – 79,8%.

По данным реестра страхование гражданской ответственности 4 108 туроператоров, осуществляют около 40 страховых организаций.

Общий объем страховой ответственности 4165 туроператоров перед туристами в настоящее время составляет более 22 млрд. руб.

³⁰ Из Доклада о результатах и основных направлениях деятельности Министерства культуры Российской Федерации за 2014 год и задачах на 2015 год.

³¹ По данным Федерального агентства по туризму.

**Перечень федеральных нормативных правовых актов,
регламентирующих туристскую деятельность
в Российской Федерации**

Федеральный закон от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»

Федеральный закон от 13.07.2015 № 224-ФЗ «О государственно-частном партнерстве, муниципально-частном партнерстве в Российской Федерации и внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации»

Налоговый кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 05.08.2000 № 117-ФЗ

Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 № 51-ФЗ

Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 26.01.1996 № 14-ФЗ

Гражданский кодекс Российской Федерации (часть четвертая) от 18.12.2006 № 230-ФЗ

Воздушный кодекс Российской Федерации от 19.03.1997 № 60-ФЗ

Кодекс торгового мореплавания Российской Федерации от 30.04.1999 № 81-ФЗ

Земельный кодекс Российской Федерации от 25.10.2001 № 136-ФЗ

Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-I «О защите прав потребителей»

Федеральный закон от 12.02.2015 № 9-ФЗ «Об особенностях правового регулирования отношений в области культуры и туризма в связи с принятием в Российскую Федерацию Республики Крым и образованием в составе Российской Федерации новых субъектов - Республики Крым и города федерального значения Севастополя»

Федеральный закон от 07.06.2013 № 108-ФЗ «О подготовке и проведении в Российской Федерации чемпионата мира по футболу FIFA 2018 года, Кубка конфедераций FIFA 2017 года и внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации»

Федеральный закон от 01.12.2007 № 310-ФЗ «Об организации и о проведении XXII Олимпийских зимних игр и XI Паралимпийских зимних игр 2014 года в городе Сочи, развитии города Сочи как горноклиматического курорта и внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации»

Федеральный закон от 15.08.1996 № 114-ФЗ «О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию»

Закон Российской Федерации от 27.11.1992 № 4015-1
«Об организации страхового дела в Российской Федерации»

Федеральный закон от 23.02.1995 № 26-ФЗ «О природных лечебных ресурсах, лечебно-оздоровительных местностях и курортах»

Федеральный закон от 06.10.1999 № 184-ФЗ «Об общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации»

Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»

Федеральный закон от 15.07.1995 № 101-ФЗ
«О международных договорах Российской Федерации»

Стратегия развития Арктической зоны Российской Федерации и обеспечения национальной безопасности на период до 2020 года (утв. Президентом Российской Федерации)

Указ Президента Российской Федерации от 22.12.1995 № 1284 «О реорганизации и развитии туризма в Российской Федерации»

Постановление Правительства Российской Федерации от 11.08.2014 № 790 «Об утверждении федеральной целевой программы «Социально-экономическое развитие Республики Крым и г. Севастополя до 2020 года»

Постановление Правительства Российской Федерации от 25.07.2014 № 704 «О премиях Правительства Российской Федерации в области туризма»

Постановление Правительства Российской Федерации от 15.04.2014 № 317 «Об утверждении государственной программы Российской Федерации «Развитие культуры и туризма» на 2013-2020 годы»

Постановление Правительства Российской Федерации от 30.08.2013 № 752 «Об утверждении требований к критериям отбора кредитных организаций, в которых допускается размещение средств компенсационного фонда объединения туроператоров в сфере выездного туризма»

Постановление Правительства Российской Федерации от 27.02.2013 № 162 «Об утверждении Правил оказания экстренной помощи туристам и Правил финансирования расходов на оказание экстренной помощи туристам из компенсационного фонда»

Постановление Правительства Российской Федерации от 25.01.2013 № 43 «О федеральном органе исполнительной власти, уполномоченном на осуществление государственного надзора за деятельностью туроператоров и объединения туроператоров в сфере выездного туризма»

Постановление Правительства Российской Федерации от 02.08.2011 № 644 «О федеральной целевой программе «Развитие внутреннего и въездного туризма в

Российской Федерации (2011 - 2018 годы)»

Постановление Правительства Российской Федерации от 07.05.2009 № 397 «О порядке пребывания на территории Российской Федерации иностранных граждан и лиц без гражданства, прибывающих в Российскую Федерацию в туристических целях на пароммах, имеющих разрешения на пассажирские перевозки»

Постановление Правительства Российской Федерации от 18.07.2007 № 452 «Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта»

Постановление Правительства Российской Федерации от 09.02.2007 № 90 «Об утверждении примерного концессионного соглашения в отношении объектов культуры, спорта, организации отдыха граждан и туризма и иных объектов социально-культурного назначения»

Постановление Правительства Российской Федерации от 31.12.2004 № 901 «Об утверждении Положения о Федеральном агентстве по туризму»

Постановление Правительства Российской Федерации от 07.12.2001 № 866 «О Федеральной целевой программе развития Калининградской области на период до 2020 года»

Постановление Правительства Российской Федерации от 11.12.1998 № 1488 «О медицинском страховании иностранных граждан, временно находящихся в Российской Федерации, и российских граждан при выезде из Российской Федерации»

Постановление Правительства Российской Федерации от 01.10.1998 № 1142 «О реализации отдельных норм Федерального закона «О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию»

Постановление Правительства Российской Федерации от 24.01.1998 № 83 «О специализированных службах по обеспечению безопасности туристов»

Постановление Правительства Российской Федерации от 15.04.1996 № 480 «Об утверждении федеральной целевой программы «Экономическое и социальное развитие Дальнего Востока и Байкальского региона на период до 2018 года»

Постановление Правительства Российской Федерации от 08.10.2007 № 655 «Об утверждении Правил оформления приглашений на въезд в Российскую Федерацию иностранных граждан и лиц без гражданства»

Постановление Правительства Российской Федерации от 07.12.1996 № 1426 «Об утверждении Положения о признании территорий лечебно-оздоровительными местностями и курортами федерального значения»

Постановление Правительства Российской Федерации от 09.10.2015 № 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»

Распоряжение Правительства Российской Федерации от 11.11.2014 № 2246-р «Об утверждении плана мероприятий по реализации Стратегии развития туризма в

Российской Федерации на период до 2020 года»

Распоряжение Правительства Российской Федерации от 31.05.2014 № 941-р «Об утверждении Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2020 года»

Распоряжение Правительства Российской Федерации от 18.11.2011 № 2074-р «Об утверждении Стратегии социально-экономического развития Северо-Западного федерального округа на период до 2020 года»

Распоряжение Правительства Российской Федерации от 06.09.2011 № 1540-р «Об утверждении Стратегии социально-экономического развития Центрального федерального округа до 2020 года»

Распоряжение Правительства Российской Федерации от 05.09.2011 № 1538-р «Об утверждении Стратегии социально-экономического развития Южного федерального округа до 2020 года»

Распоряжение Правительства Российской Федерации от 19.07.2010 № 1230-р «Об утверждении Концепции федеральной целевой программы «Развитие внутреннего и въездного туризма в Российской Федерации (2011 - 2016 годы)»

Приказ Минкультуры России от 11.07.2014 № 1215 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями»

Приказ Минкультуры России от 03.07.2013 № 950 «О создании межведомственной комиссии по реализации мероприятий государственной программы Российской Федерации «Развитие культуры и туризма» на 2013-2020 годы»

Приказ Ростуризма от 15.10.2012 № 283 «Об утверждении положения об управлении реализацией федеральной целевой программы «Развитие внутреннего и въездного туризма в Российской Федерации (2011-2018 годы)»

Приказ Ростуризма от 04.08.2009 № 175 «Об утверждении Порядка представления юридическими лицами, осуществляющими туроператорскую деятельность, бухгалтерской отчетности в Федеральное агентство по туризму и внесении изменений в Приказ Ростуризма от 10 мая 2007 года № 28»

Приказ Госкомспорта Российской Федерации от 04.12.1998 № 402 «Об утверждении Методических рекомендаций по планированию, учету и калькулированию себестоимости туристского продукта и формированию финансовых результатов у организаций, занимающихся туристской деятельностью»

Приказ Госкомспорта Российской Федерации от 08.06.1998 № 210 «Об утверждении особенностей состава затрат, включаемых в себестоимость туристского продукта организациями, занимающимися туристской деятельностью»

Приказ Ростуризма от 15.04.2015 № 159-Пр-15 «О Национальном туристическом портале»

Приказ Ростуризма от 11.07.2007 № 66 «Об утверждении типовой структуры региональной (муниципальной) программы развития туризма субъекта Российской Федерации»

Приказ Минкультуры России от 27.06.2012 № 666 «Об утверждении Административного регламента по предоставлению Федеральным агентством по туризму государственной услуги по информированию в установленном порядке туроператоров, турагентов и туристов (экскурсантов) об угрозе безопасности туристов (экскурсантов) в стране (месте) временного пребывания»

Постановление Госстандарта РФ от 26.09.2001 № 82 «О создании и государственной регистрации Системы добровольной сертификации услуг гостиниц и других средств размещения на категорию. Росс ги.0001.03УГ00»

Постановление Совмина РСФСР от 15.07.1991 № 400 «Об утверждении Временных правил выдачи разрешений на проведение научной и экспедиционной деятельности, а также на осуществление туризма в морских районах, прилегающих к северному побережью СССР»

В сфере туризма действует также ряд государственных стандартов, к числу которых относятся:

«Туристские Услуги. Общие требования. ГОСТ Р 50690-2000»
(утв. постановлением Госстандарта от 16.11.2000 № 295-ст)

«Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования. ГОСТ Р 51185-2008»
(утв. приказом Ростехрегулирования от 18.12.2008 № 518-ст)

Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ 32611-2014 «Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов»
(утв. приказом Росстандарта от 26.03.2014 № 228-ст)

Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 54605-2011 «Туристские услуги. Услуги детского и юношеского туризма. Общие требования»
(утв. приказом Росстандарта от 08.12.2011 № 739-ст)

Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 53997-2010 «Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие требования»
(утв. приказом Росстандарта от 30.11.2010 № 578-ст)

Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 56184-2014 «Услуги средств размещения. Общие требования к хостелам»
(утв. приказом Ростехрегулирования от 23.10.2014 № 1393-ст)

Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 53998-2010 «Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями. Общие требования»
(утв. приказом Росстандарта от 30.11.2010 № 579-ст)

**Перечень актов международного права
в сфере туристской деятельности**

Устав Всемирной туристской организации (ВТО) (Устав принят в г. Мехико 27.09.1970)

Гаагская декларация межпарламентской конференции по туризму 1989 г. (Принята в г. Гааге 10.04.1989 - 14.04.1989)

Международная конвенция по контракту на путешествие (CCV) (Заклучена в г. Брюсселе 23.04.1970)

Конвенция о таможенных льготах для туристов (Заклучена в г. Нью-Йорке 04.06.1954)

Решение Совета глав правительств СНГ «О Стратегии развития сотрудничества государств-участников Содружества Независимых Государств в области туризма на период до 2020 года» (Принято в г. Санкт-Петербурге 20.11.2013)

Соглашение о гуманитарном сотрудничестве государств-участников Содружества Независимых Государств (Заклучено в г. Казани 26.08.2005)

Глобальный этический кодекс туризма (Принят в г. Сантьяго 01.10.1999 Резолюцией a/RES/406(XIII) на 13-ой сессии Генеральной ассамблеи Всемирной туристской организации)

Решение Совета глав правительств СНГ «О Совете по туризму государств - участников Соглашения о сотрудничестве в области туризма» (Принято в г. Москве 09.09.1994)

Манильская декларация по мировому туризму 1980 г.

Хартия туризма и Кодекс туриста (одобрены резолюцией VI сессии Генеральной ассамблеи Всемирной туристской организации 1985 г.)

Директива Совета Европейского экономического сообщества от 13 июня 1990 г. № 90/314/ЕЕС «О путешествиях, отпусках и поездках, включающих все»

Квебекская декларация по экотуризму (принята на Всемирном саммите по экотуризму, Квебек (Канада), 19-22 мая 2002 г.)

Совет Федерации
Федерального Собрания Российской Федерации
Комитет Совета Федерации по социальной политике
Аналитическое управление Аппарата Совета Федерации

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ВЕСТНИК

№ 32 (585)

**Зарубежный опыт в сфере регулирования
туристской деятельности**

Составители:

О.Б. Аникеева, Т.В. Абрамова, А.А. Кутейникова, С.Н. Титов

Электронная версия аналитического вестника размещена
в сети Интранет Совета Федерации в разделе «Аналитические материалы» и
в сети Интернет (www.council.gov.ru) в разделе «Аналитические материалы»
Контактные телефоны: 8 (495) 697-44-87, 8 (495) 690-11-76
При перепечатке и цитировании материалов ссылка на настоящее издание обязательна