ВОПРОСЫ НАЦИОНАЛЬНЫХ И ФЕДЕРАТИВНЫХ ОТНОШЕНИЙ

Научный журнал

Выпуск 8 (77). 2021. Том 11

Журнал «Вопросы национальных и федеративных отношений»
включен в перечень рецензируемых научных изданий ВАК,
в которых должны быть опубликованы
основные научные результаты на соискание ученой степени
кандидата наук, на соискание ученой степени доктора наук
по политическим и историческим наукам

МОСКВА, 2021

ВОПРОСЫ НАЦИОНАЛЬНЫХ И ФЕДЕРАТИВНЫХ ОТНОШЕНИЙ

Научный журнал

**Вячеслав Александрович
МИХАЙЛОВ**

Председатель Совета, д.и.н., профессор,
зав. кафедрой национальных и федеративных
отношений РАНХ и ГС при Президенте РФ

Редакционный Совет

**Рамазан Гаджимурадович
АБДУЛАТИПОВ**

д.ф.н., постоянный представитель Российской Федерации
при Организации Исламского сотрудничества

**Любовь Федоровна
БОЛТЕНКОВА**

д.ю.н., профессор РАНХ и ГС при Президенте РФ

**Владимир Иванович
ВАСИЛЕНКО**

д.п.н., профессор Российской академии народного
хозяйства и государственной службы при Президенте РФ

**Владимир Александрович
ВОЛОХ**

д.п.н., профессор Государственного университета
управления

**Вадим Витальевич
ГАЙДУК**

д.п.н., профессор Башкирского государственного
университета

**Владимир Юрьевич
ЗОРИН**

д.п.н., руководитель Центра по научному взаимодействию
с общественными организациями, СМИ и органами
государственной власти ИЭА РАН

**Раушан Мусахановна
КАНАПЬЯНОВА**

д.п.н., профессор кафедры международного
культурного сотрудничества МГИК

**В. Микаэль
КАССАЕ НЫГУСИЕ**

д.и.н., профессор кафедры теории и истории
международных отношений Российского
университета дружбы народов

**Геннадий Яковлевич
КОЗЛОВ**

д.и.н., профессор Рязанского государственного
университета им. С.А. Есенина

**Игорь Георгиевич
КОСИКОВ**

д.и.н., главный научный сотрудник Института
этнологии и антропологии РАН

**Николай Павлович
МЕДВЕДЕВ**

д.п.н., профессор Российского университета
дружбы народов

**Марина Николаевна
МОСЕЙКИНА**

д.и.н. профессор, заведующая кафедрой истории России
Российского университета дружбы народов

**Александр Данилович
НАЗАРОВ**

д.и.н., профессор, зам. руководителя кафедры
по научной работе Московского авиационного института

**Дарья Вячеславовна
ПЕРКОВА**

к.п.н., ответственный редактор

**Александр Васильевич
ПОНЕДЕЛКОВ**

д.п.н., профессор, заведующий кафедрой политологии
и этнополитики Южно-Российского института
управления – филиал РАНХ и ГС при Президенте РФ

**Дмитрий Егорович
СЛИЗОВСКИЙ**

д.и.н., профессор кафедры истории России Российского
университета дружбы народов

**Шукран Саидовна
СУЛЕЙМАНОВА**

д.п.н., профессор Российской академии народного хозяйства
и государственной службы при Президенте РФ

**Жибек Сапарбековна
СЫЗДЫКОВА**

д.и.н., профессор, заведующая кафедрой стран
Центральной Азии и Кавказа Института стран Азии
и Африки Московского государственного университета имени
М. В. Ломоносова, заместитель главного редактора журнала

Редакционная коллегия

Главный редактор – СУЛЕЙМАНОВА Ш.С.,
д.п.н., профессор РАНХиГС

Члены ред. коллегии:

Волох В.А. (зам. главного редактора),
Сыздыкова Ж.С. (зам. главного редактора),
Перкова Д.В. (ответственный редактор),
Болтенкова Л.Ф., Дробижина Л.А.,
Слизовский Д.Е.

УЧРЕЖДЕН

ООО «Издательство
«Наука сегодня»

ЖУРНАЛ ВКЛЮЧЕН

В ПЕРЕЧЕНЬ ВАК РФ

Журнал зарегистрирован
Федеральной службой по надзору
в сфере массовых коммуникаций,
связи и охраны культурного
наследия

Регистрационный номер
ПИ № ФС77-47487
от 25 ноября 2011 г.

Журнал издается ежемесячно

Журнал включен в базу РИНЦ
(Российский индекс научного
цитирования)

Включен в каталог
Ulrich's Periodicals Directory

Пятилетний импакт-фактор
журнала: 1,006

Адрес редакции:
115598, г. Москва, ул. Загорьевская,
д. 10, корп. 4, цокольный этаж,
помещение I, комната 7-1, офис 4

Тел.: (910) 463-53-42

www.etnopolitolog.ru

E-mail: etnopolitolog@yandex.ru

Мнение авторов может
не совпадать с мнением редакции.

При перепечатке ссылка
на журнал обязательна.

Научные статьи, публикуемые
в журнале подлежат обязательному
рецензированию.

Ответственный редактор

Перкова Д.В.

Компьютерная верстка

Анциферова А.С.

Подписано в печать 26.08.2021.

Формат 60×84/8. Объем 24,3.

Печать офсетная.

Тираж – 1000 экз.

(1-й завод – 500 экз.)

Заказ № 0000.

Отпечатано в типографии
ООО «Белый ветер»

115054, г. Москва, ул. Щипок, 28

Тел.: (495) 651-84-56

ISSN 2226-8596 (print)

12 выпусков в год и

2 выпуска в год переводной (англ.) версии

Языки: русский, английский

<http://etnopolitolog>

Входит в перечень рецензируемых научных изданий ВАК РФ

Включен в каталог периодических изданий Ульрих (Ulrich's Periodicals Directory: <http://www.ulrichsweb.com>)

Материалы журнала размещаются на платформе РИНЦ Российской научной электронной библиотеки, Electronic Journals

Library Cyberleninka

Подписной индекс издания в каталоге агентства Роспечать 70114

Цели и тематика

Журнал *ВОПРОСЫ НАЦИОНАЛЬНЫХ И ФЕДЕРАТИВНЫХ ОТНОШЕНИЙ* – периодическое международное рецензируемое научное издание в области политических исследований. Журнал является международным как по составу редакционного совета и редколлегии, так и по авторам и тематике публикаций.

Научный журнал издается с 2011 года в издательстве «Наука сегодня». С 2018 года издается переводная (англ.) версия журнала. С момента своего создания, журнал ориентировался на высокие научные и этические стандарты и сегодня является одним из ведущих политологических журналов России.

Цель журнала – способствовать научному обмену и сотрудничеству между российскими и зарубежными политологами.

Журнал предназначен для публикации результатов фундаментальных и прикладных научных исследований. Тематическая направленность журнала отражается в следующих постоянных рубриках: «Отечественная история, этнология и этнография», «История международных отношений и мировой политики», «История и философия политики», «Политические институты, процессы и технологии», «Политическая культура, этнополитика и идеологии», «Политические проблемы международных отношений и глобализации».

Формат публикаций: научные статьи, обзорные научные материалы, материалы круглых столов, научные рецензии, научные сообщения, посвященные исследовательским проблемам в сфере политики и политологии.

В своей деятельности редакционный совет и редколлегия журнала руководствуется принципами, определяемыми ВАК России для научных журналов, в том числе: наличие института рецензирования для экспертной оценки качества научных статей; информационная открытость издания; наличие и соблюдение правил и этических стандартов представления рукописей авторами.

Целевой аудиторией журнала являются российские и зарубежные специалисты-политологи, а также аспиранты и магистры, обучающиеся по направлениям политология, государственное и муниципальное управление и международные отношения.

Журнал строго придерживается международных стандартов публикационной этики, обозначенных в документе *COPE (Committee on Publication Ethics)* <http://publicationethics.org>

Полные сведения о журнале и его редакционной политике, требования о подготовке и публикации статей, архив (выпуски с 2011 года) и дополнительная информация размещена на сайте: <http://etnopolitolog.ru>

Электронный адрес: etnopolitolog@yandex.ru

ISSN 2226-8596 (print)

12 issues a year plus

2 issues a year of the translated (eng.) version

Languages: Russian and English

<http://etnopolitolog>

Included in the list of peer-reviewed scientific publications of the Higher Attestation Commission of the Russian Federation

Included in the Ulrich's Periodicals Directory

Materials of the journal are placed on the RSCI platform of the Russian scientific

electronic library – Electronic Journals Library Cyberleninka

Subscription index of the journal in the Rosspchat Agency catalogue is: 70114

Objectives and themes

Academic journal “*Issues of National and Federative Relations*” is an international peer-reviewed scientific periodical in the field of political studies. The journal has an international character because of the composition of its Editorial Board, its editors, its contributing authors and topics of its publications.

The scientific journal is published since 2011 at the “Publishing House “Science Today”. Translated (eng.) version of the journal is published since 2018. Since its inception, the journal was guided by high scientific and ethical standards and today it is one of the leading political science journals in Russia.

The purpose of the journal is to promote scientific exchange and cooperation between Russian and foreign political scientists.

The journal is intended for the publication of the results of fundamental and applied scientific research. Thematic focus of the journal is reflected in the following permanent headings: “Domestic history, ethnology and ethnography”, “History of international relations and world politics”, “History and philosophy of politics”, “Political institutions, processes and technologies”, “Political culture, ethnopoltics and ideologies”, “Political problems of international relations and globalization.”

Format of publications: scientific articles, reviews, scientific materials, materials of round tables, scientific reviews, scientific reports devoted to research problems in the field of politics and political science.

The Editorial Board and the editors of the journal in their activities are guided by the principles defined by VAK of Russia for scientific journals, including: presence of the institute of peer review for the expert quality assessment of scientific articles; information openness of the publications; availability and compliance with the rules and ethical standards for the submission of manuscripts by the authors.

The target audience of the journal is Russian and foreign specialists-political scientists, as well as graduate students and masters in the fields of political science, state and municipal management and international relations.

The journal strictly adheres to the international publishing standards and publication ethics identified in the *COPE (Committee on Publication Ethics)* document. <http://publicationethics.org>.

Full details of the journal and its editorial policy, requirements to the preparation and publication of articles, archive (issues since 2011) and additional information are available on the website: <http://etnopolitolog.ru>

E-mail address: etnopolitolog@yandex.ru

СОДЕРЖАНИЕ

ОТЕЧЕСТВЕННАЯ ИСТОРИЯ, ЭТНОЛОГИЯ И ЭТНОГРАФИЯ

Колупаев Д.В. Социальное самосознание казаков и казачий менталитет в начале XX века	2178
Гасанов М.Р., Адалова З.Д., Магомедова Э.М. К истории традиционного народного календаря дагестанских горцев	2187
Беркутов А.С., Щурин А.Б. Задачи и организационная структура НКВД СССР в предвоенный период (1934-1941 гг.)	2194
Коломейцева М.А. Факторы и особенности социального поведения крестьянства в конце XIX – начале XX в. (на материалах Донской области)	2203
Оболкин Е.С. Историография крестьянского вопроса в России в XVII-XIX веках	2212
Подрезова Т.А. Положение в сельском хозяйстве Ставропольского края в начале 50-х годов XX в.: анализ основных направлений развития	2219
Комбаев А.В. Организация каторги в России в 1913-1914 гг. XX века: Министерство юстиции о преобразовании каторги	2225
Смирнова Ю.В., Токарева Е.А. Повседневная жизнь москвичей в начале 1990-х или крушение мечты советского обывателя	2232

ИСТОРИЯ И ТЕОРИЯ ПОЛИТИКИ

Болтенкова Л.Ф. Библия как источник права (часть одиннадцатая)	2243
Лебедева Е.И. Методологические подходы к изучению лидерских качеств Себастьяна Курца	2257

ПОЛИТИЧЕСКИЕ ИНСТИТУТЫ, ПРОЦЕССЫ И ТЕХНОЛОГИИ

Водопетов С.А. Миграционная повестка в программах партий на выборах в Государственную Думу РФ VIII созыва	2263
Золотарев Н.А. Адаптация и интеграция мигрантов в современной России: политико-правовой аспект	2273

ТЕОРИЯ И ИСТОРИЯ МЕЖДУНАРОДНЫХ ОТНОШЕНИЙ И ВНЕШНЕЙ ПОЛИТИКИ

Кобландин К.И. К вопросу о формировании казахской диаспоры за рубежом: причины, последствия и перспективы	2280
Рубан Л.С., Печерица В.Ф., Бояркина А.В. Россия в новой геополитической и геоэкономической реальности между Вашингтоном и Пекином	2290

Гехт А.Б. К.А. Валленберг: краткая биография шведского банкира.....	2300
Отческий И.Е., Сахно А.И., Любаненко А.В. Правовые риски туроператорского бизнеса в условиях глобальной пандемии.....	2307
Петрович-Белкин О.К., Буторов А.С., Буторова О.М. Военно-техническое сотрудничество России и Армении как фактор обеспечения безопасности на Южном Кавказе (1991-2020 гг.).....	2317
Тождидинов Ф.К. К вопросу о происхождении суфизма.....	2325
Маканбаев Б.М. Вывод войск НАТО из Афганистана: история и реальность.....	2334
Муратов А.Х. Совершенствование институциональных форм и траекторий формирования и развития антитеррористической деятельности в России.....	2339
Рупакова Е.А. Этапы формирования внешней политики Республики Беларусь: турецкий вектор.....	2348
Гао Чан. Лесная промышленность США и Китая: ключевые аспекты противостояния и перспективы сотрудничества.....	2357
Янь Миньцзя. Социально-политический аспект в престолонаследии ранних Газневидов: Себук-тегин, Исмаил, Махмуд (990-е годы).....	2370
СТУДЕНЧЕСКАЯ НАУКА	
Братковская Д.В., Леонова А.А., Фам Тхи Минь Хуен Анализ влияния деятельности транснациональных корпораций на политику национального государства: конфликт Дональда Трампа и Twitter 2020.....	2381
Зарубин Д.К. Эволюция пропаганды: дезинформация как базовый элемент СМИ	2386
Ковшаров М.В. Вооружение СССР в годы Великой Отечественной войны	2395
Погарская В.В. Использование инструментов цифровизации для формирования политического пространства.....	2402
НАШИ АВТОРЫ	2408
ТРЕБОВАНИЯ К ОФОРМЛЕНИЮ РУКОПИСЕЙ	2415

кандидат юридических наук,
доцент кафедры трудового права и предпринимательства
Тюменского государственного университета,
Россия, г. Тюмень

кандидат юридических наук,
заведующий кафедрой административного и
финансового права Тюменского государственного
университета, Россия, г. Тюмень

кандидат экономических наук,
доцент кафедры государственного и муниципального
управления Тюменского государственного
университета, Россия, г. Тюмень

ПРАВОВЫЕ РИСКИ ТУРОПЕРАТОРСКОГО БИЗНЕСА В УСЛОВИЯХ ГЛОБАЛЬНОЙ ПАНДЕМИИ¹

Данная статья посвящена анализу правовых рисков при оказании туристских услуг в России. Рассматриваются аспекты соблюдения прав потребителей при оказании услуг туроператорами и турагентами, современное законодательство, регулирующее отношения между туристической компанией и туристом.

Приводится анализ судебной практики, освещаются особенности привлечения туроператора к ответственности за неоказание (ненадлежащее оказание) туристских услуг. Даются рекомендации по минимизации рисков судебных споров. Освещены вопросы влияния пандемии корона вируса на развитие туроператорского бизнеса.

Ключевые слова: качество туристских услуг, гражданско-правовая ответственность туроператора и турагента, защита прав туристов.

В период до пандемии коронавируса выездной туризм в России развивался существенными темпами. Основными участниками рынка, создающими комплексную туристскую услугу в виде организованного путешествия и предлагающими ее для туристов, являются туроператоры (турагенты

¹ Работа выполнена при финансовой поддержке гранта РФФИ, проект 20-411-720006 p_a Тюменская область.

лишь продвигают и реализуют туристский продукт, созданный туроператором). По данным Ростуризма, на начало 2017 года количество туроператоров в России увеличилось за два года на 10% [7].

Законодательная база, регулирующая вопросы оказания туристских услуг, достаточно часто совершенствуется, что в свою очередь требует пристального внимания к развитию и изменению организационно-методических подходов к организации юридического сопровождения туроператорского бизнеса. Базы судебных решений, связанных с туроператорской и турагентской деятельностью, в централизованном виде не существует, судебная практика является разрозненной. Зачастую туроператорские компании извлекают выводы только по факту совершенных ошибок и не уделяют должного внимания профилактике возможных правовых рисков своей деятельности.

Изучение судебной практики показывает, что основные категории дел в отношении туроператорских и турагентских компаний могут быть сформированы в следующем виде:

- производство по делам об административных правонарушениях;
- дела по искам о возмещении убытков и компенсации морального вреда туристу вследствие оказания туроператорских и турагентских услуг ненадлежащего качества.

Федеральным законом «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ и Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 регулируются отношения, которые возникают между потребителями (туристами), с одной стороны, и исполнителями, с другой стороны, при оказании услуг по реализации туристского продукта. Устанавливаются права потребителей на приобретение туристских услуг, которые безопасны для жизни, здоровья, имущества потребителей, имеющих надлежащее качество, а также право туриста на получение полной информации о данных услугах и их исполнителях.

Часто на практике оказания возмездных услуг возникают споры между заказчиком и исполнителем. Сфера оказания туристских услуг также не лишена подобных дилемм, так как споры возникают по разнообразным вопросам и на постоянной основе: кому адресовать претензии по качеству туристских услуг: туроператору или турагенту?

Предыстория данного вопроса заключается в том, что турист, приобретая туристическую поездку непосредственно у туроператора, не озадачивается подобным вопросом, так как есть только одна сторона в договоре – туроператорская компания, которой турист может адресовать претензии. Однако с большей периодичностью туристы заключают договор через посредника – турагентство, которых великое множество в наших больших и малых городах. В этой связи у некоторых туристов возникает мысль о том, что раз стороной по договору указан турагент, то и все претензии необхо-

димо адресовать именно ему. Очень часто так и происходит: все претензии туристов направляются турагенту в первую очередь.

С точки зрения правового регулирования данного вопроса необходимо прояснить следующее.

Во-первых, законодательство о защите прав потребителей не проясняет данной ситуации.

Во-вторых, согласно п. 2 Правил оказания услуг по реализации туристского продукта, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 18.07.2007 года № 452, под исполнителем понимаются туроператор, который заключает с потребителем договор о реализации туристского продукта или от имени которого заключается этот договор, а также турагент, действующий на основании договора со сформировавшим туристский продукт туроператором и заключающий с потребителем договор о реализации туристского продукта от своего имени, но по поручению и за счет туроператора.

В-третьих, правоприменительная практика однозначно решает данный вопрос. Так, необходимые разъяснения можно найти в Постановлении Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28.06.2012 г. № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей». Например, в п. 50 данного Постановления указано, что применяя законодательство о защите прав потребителей к отношениям, связанным с оказанием туристских услуг, судам надлежит учитывать, что ответственность перед туристом и (или) иным заказчиком за качество исполнения обязательств по договору о реализации туристского продукта, заключенному турагентом как от имени туроператора, так и от своего имени, несет туроператор (в том числе за неоказание или ненадлежащее оказание туристам услуг, входящих в туристский продукт, независимо от того, кем должны были оказываться или оказывались эти услуги), если федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации не установлено, что ответственность перед туристами несет третье лицо». Данная позиция применяется судами в настоящее время, что подтверждается Апелляционным определением Московского городского суда от 26.10.2017 по делу № 33-43662/2017.

Таким образом, требования могут быть предъявлены к исполнителю данных услуг – туроператору, а к отношениям по предоставлению гражданам туристских услуг, оказываемых туроператорами изначально применяется законодательство о защите прав потребителей, то есть права туриста в настоящее время защищены.

В соответствии со ст. 17.1. Закона о туристской деятельности туроператорская деятельность может вестись только при наличии действующего финансового обеспечения ответственности туроператоров.

В соответствии со ст. 14.51. КоАП РФ осуществление туроператорской деятельности лицом, сведения о котором отсутствуют в едином федераль-

ном реестре туроператоров, – влечет за собой наложение административного штрафа на должностных лиц в размере от пятидесяти тысяч до ста тысяч рублей или дисквалификацию на срок от шести месяцев до одного года; на юридических лиц – от 5 млн. до 10 млн рублей. Нарушение туроператором установленного законодательством порядка определения размера финансового обеспечения ответственности туроператора при осуществлении туроператорской деятельности либо непредставление сведений о туроператоре или предоставление недостоверных сведений в уполномоченный федеральный орган исполнительной власти в сфере туризма для внесения в единый федеральный реестр туроператоров изменений в сведения о туроператоре влечет наложение административного штрафа: на должностных лиц – от 50 тыс. до 100 тыс. руб.; на юридических лиц – от 500 тыс. до 1 млн. руб. Кроме того, ч. 3 ст. 14.51. КоАП РФ предусматривает административную ответственность за осуществление туроператором, не являющимся членом объединения туроператоров в сфере выездного туризма, деятельности в сфере выездного туризма. Ответственность за совершение данного административного правонарушения установлена в форме административного штрафа: на должностных лиц – от 50 тыс. до 100 тыс. руб. или дисквалификацию на срок от шести месяцев до одного года; на юридических лиц – от 1 млн. до 3 млн. руб.

Административная практика по данной статье является достаточно редкой. Например, в Красноярске против директора турфирмы возбуждено дело об административном правонарушении за туроператорскую деятельность лицом, сведения о котором отсутствуют в Едином федеральном реестре туроператоров [6]. Как следует из материалов дела, прокуратурой Свердловского района Красноярска в связи с гибелью туристки на территории Камчатского края проведена проверка исполнения туроператором законодательства о туристской деятельности и защите прав потребителей. Она установила, что на территории района располагается организация, ведущая туроператорскую деятельность, в том числе по формированию, продвижению и реализации туристского продукта, хотя приказом Ростуризма в мае 2017 года она была исключена из реестра туроператоров, соответственно, не имела права осуществлять указанную деятельность.

Кроме того, в период с 18 июня по 27 августа 2018 года гражданская ответственность туроператора за неисполнение обязательств по договору о реализации туристического продукта не была застрахована, поскольку срок действия договора страхования истек, а новый своевременно не был заключен.

В ст. 14.8. КоАП РФ предусмотрены два состава противоправных действий в отношении туриста. Во-первых, это нарушение права туриста на получение необходимой и достоверной информации о туристской услуге и ее исполнителе, а также о режиме их работы, что влечет за собой пред-

упреждение или наложение административного штрафа: на должностных лиц в размере от 500 руб. до 1 тыс. рублей; на юридических лиц – от 5 тыс. до 10 тыс. руб. Во-вторых, это включение в договор условий, ущемляющих права потребителя, установленные законодательством о защите прав потребителей, что влечет за собой наложение административного штрафа: на должностных лиц в размере от 1 тыс. до 2 тыс. руб.; на юридических лиц – от 10 тыс. до 20 тыс. руб.

Судебная практика по этим статьям очень обширна и разнообразна. Наименьшая ее часть представлена в виде административного наказания за навязывание консультационной услуги потребителю.

Так, попытка включить в договор с туристом «платную консультацию» обернулась для турагентства административной ответственностью в виде немалого штрафа.

Как следует из материалов дела, в Роспотребнадзор поступила жалоба от туристки. В ней указывалось на нарушение ее прав при заключении договора о реализации туристского продукта. Роспотребнадзором по жалобе была проведена внеплановая проверка турагентств, по результатам которой было установлено, что в договор о реализации туристического продукта были включены условия «ущемляющие прав потребителя». А именно «взимание с потребителя суммы в размере 1500 рублей за консультации и предоставление информации по различным турам; отказе в возврате денежных средств за неиспользованную услугу» Арбитражный суд Нижегородской области и Первый арбитражный апелляционный суд поддержал позицию Управления нижегородского Роспотребнадзора по факту привлечения турагентства «Радуга путешествий» к административной ответственности по ч. 2 ст. 14.8. КоАП РФ [10].

В итоге турагентство было привлечено к административной ответственности: назначено наказание в виде штрафа. Турфирма попыталась оспорить это решение, обратившись в Арбитражный суд Нижегородской области, однако проиграла. Вышестоящие инстанции в апелляции также отказали, и в итоге решение вступило в законную силу.

Наибольшей по численности является практика Роспотребнадзора и суда по включению в договор о реализации туристского продукта условий, ущемляющих права потребителей.

Например, в Красноярском крае изученные совместно со специалистами управления Роспотребнадзора по Красноярскому краю договоры о предоставлении туристических услуг, заключенные туроператором с потребителями, на предмет их соответствия требованиям законодательства о защите прав потребителей, показали, что они содержат неполную и недостоверную информацию об исполнителе, размере финансового обеспечения туроператора, номере, дате договора страхования ответственности туроператора, а также условия, ущемляющие права потребителя.

В результате проверок турфирм органами прокуратуры выявляются значительные правонарушения. Так, в Ленинском районе г. Ростова-на-Дону туристическая компания была привлечена к административной ответственности в виде штрафа в размере 10 000 рублей. Договоры на реализацию туристического продукта включали положения о том, что в случае изменения турпродукта по инициативе клиента до момента подтверждения его туроператором (включая изменение дат вылета, типа размещения, отеля) клиент обязан возместить фирме фактически понесенные расходы, но не менее, чем 50%. Если для подтверждения бронирования туроператором действуют специальные правила отказа на периоды высокого спроса, то они приводятся в отдельном положении к договору [5].

Еще одно турагентство было оштрафовано на 5 000 рублей за отсутствие в договорах на реализацию туристического продукта (агентский) сведений о наличии у туроператора действительного договора страхования гражданской ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта либо банковской гарантии исполнения обязательств по договору о реализации туристского продукта, предусмотренных Федеральным законом «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»; о размере финансового обеспечения, номере, дате и сроке действия договора страхования ответственности туроператора или банковской гарантии, наименовании, адресе (месте нахождения) и почтовом адресе организации, предоставившей финансовое обеспечение; о способах связи с туроператором (номера телефонов, факсов, адрес сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», адрес электронной почты).

Таким образом, анализ административной практики показывает, что российские туроператоры и турагенты довольно часто привлекаются к административной ответственности. На наш взгляд, это является результатом как незнания, так и игнорирования руководством данных организаций требований законодательства.

Среди изученных дел большую часть составили иски граждан о возмещении убытков при невыполнении условий договора о реализации туристского продукта туроператором или турагентом.

На основе изученных судебных дел рассматриваемой сферы следует выделить две наиболее распространенные категории дел:

- споры по требованиям потребителей туристских услуг о взыскании стоимости туристического обслуживания в связи с отказом от туристских услуг;
- споры по требованиям потребителей туристских услуг, связанные с ненадлежащим качеством оказанных услуг и компенсации морального вреда.

Касательно категорий дел об отказе туристами от поездки, следует отметить, что потребители отказывались от исполнения договора либо договор

расторгался по объективным обстоятельствам уже после полной оплаты его цены. Исковые требования, как правило, заключались во взыскании всей внесенной суммы по договору. Ответчик, в свою очередь, обосновывал свои фактические расходы.

Анализ судебной практики Владимирской области показывает, что в большинстве случаев туристы выигрывают суды по спорам о возврате денежных средств при отказе от туристских путешествий.

Так, решением Ленинского районного суда г. Владимира от 30 ноября 2012 года удовлетворен иск потребителя о взыскании полной стоимости туристического обслуживания (включая стоимость авиабилетов на чартерные рейсы). В указанной части решение оставлено без изменения определением Владимирского областного суда от 27 февраля 2013 года (изменено в части неустойки).

Из материалов дела следует, что потребитель отказался от исполнения договора (поездка в Грецию), заключенного с турагентом ООО «С» (туроператор ООО «Л»), в связи с ухудшением состояния здоровья матери, за которой необходимо осуществлять уход. Суд исходил из того, что ответчиком не представлено достаточных доказательств фактических расходов:

- перечисление денежных сумм между турагентом и туроператором без подтверждения последующего их расходования на конкретные услуги в пользу потребителя к таким фактическим расходам не относится;
- наличие электронных авиабилетов в отсутствие доказательств невозможности их возврата перевозчику и получения денежных средств также не может быть отнесено к расходам ответчика. Тот факт, что должен быть осуществлен чартерный рейс, сам по себе не является безусловным основанием невозможности возврата денежных средств. Кроме того, отсутствовали данные о стоимости билетов [8].

Применительно к спорам туристов о ненадлежащем качестве оказанных услуг и компенсации морального вреда следует отметить, что также довольно часто они разрешаются в пользу туристов [9].

Не следует забывать о том, что в соответствии с п. 5 ст. 28 Закона о защите прав потребителей за нарушение сроков удовлетворения отдельных требований потребителя исполнитель уплачивает ему неустойку (пеню в размере 3% цены выполнения работы за каждый день просрочки). Однако размер такой неустойки не может превышать цену туристской услуги.

Кроме того, п. 6 ст. 13 Закона о защите прав потребителей предусмотрено, что при удовлетворении судом требований потребителя, установленных законом, суд взыскивает с исполнителя за несоблюдение в добровольном порядке требований потребителя штраф в размере 50% суммы, присужденной судом в пользу потребителя.

Отдельно следует отметить, что проверки туроператоров и турагентов проводятся уполномоченными органами: федеральной службой по над-

зору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций и федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека в плановом порядке в рамках установленных полномочий (по планам, которые согласованы с органами прокуратуры). Анализ судебной практики привлечения туристских организаций к административному наказанию показывает, что больше всего нарушений контролирующими органами выявляется по время внезапных проверок, проводимых при рассмотрении жалоб туристов. Как показывают результаты нашего исследования, правильно организованная работа по обращениям граждан, эффективное урегулирование жалоб в досудебном порядке позволяет свести к минимуму число судебных исков.

В практике зарубежного и российского бизнеса все чаще встречается такое понятие, как «потребительский терроризм». В погоне за западными стандартами и высоким сервисом российский бизнес избаловал клиентов. Сегодня они готовы идти на многое, чтобы получить дополнительную выгоду или вовсе не платить за услугу [3; 1].

Не является здесь исключением и отрасль туристического бизнеса. Это явление, когда турист путем угроз или жалоб пытается неправомерно получить материальную компенсацию или скидку на оказанные услуги. Конфликты с клиентами могут не только нанести урон имиджу компании, но и подпортить ее финансовые результаты. Руководители авиакомпаний и туроператоров знают об это не понаслышке [2].

Как показывают результаты нашего исследования, единственным рецептом для профилактики «потребительского терроризма» в туризме и противодействия ему со стороны туроператоров и турагентов является обеспечение «юридической чистоплотности» в отношении с туристом, куда входят и качественно подготовленный договор с туристом, и своевременные, аргументированные письменные ответы на его жалобы и претензии, а также подписание с туристом актов оказанных услуг.

Пандемия коронавируса поставила туроператоров во всех странах на грань жизни и смерти из-за массовых отмен туров из-за ограничений на поездки, запрещенных авиарейсов и закрытых границ. При этом притока денег фактически нет уже почти целый год. И если в 2020 большинство из них, сократив штат и другие эксплуатационные расходы, смогли как-то продержаться на плаву, то к 2021 году никаких резервов у них уже не осталось, и многие из туроператоров разорятся уже к будущему лету, если потребительский спрос на раннее бронирование хотя бы частично не восстановится в самое ближайшее время.

В России туристический рынок также продолжает стремительно сокращаться, а малый и средний бизнес – разоряться: за 11 месяцев 2020 года из Федерального реестра туроператоров, в котором обязаны находиться все реально работающие туроператоры, было вычеркнуто 229 компаний, зани-

мающих выездным туризмом. При этом на первом месте среди причин остается «непредставление сведений о наличии финансового обеспечения на новый срок» [4].

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК:

1. Гость в горле: отельеры стали чаще жаловаться на постояльцев // <https://iz.ru/1066627/ivan-petrov/gost-v-gorle-otelery-stali-chashche-zhalovatsia-na-postoialtcev>.
2. Как отвечать на жалобы клиентов: уроки из туриндустрии // <https://pro.rbc.ru/demo/5f522a529a794783aebfb282?from=newsfeed>.
3. Ловцы удачи // <https://lenta.ru/articles/2019/03/04/customerterror/>.
4. Новое банкротство: туроператоры не выдерживают пандемии // <https://www.tourprom.ru/news/49032/>.
5. Прокуратура проверила турфирмы // <https://profi.travel/pages/3574/details>.
6. Против турфирмы и ее директора открыто дело за осуществление туроператорской деятельности лицом, сведения о котором отсутствуют в ЕФРТ – штраф до 10 млн рублей // <http://pitert.ru/news/pervaya-lastochka-132-fz-1> //; <http://pitert.ru/news/pervaya-lastochka-132-fz-1>.
7. Ростуризм: количество туроператоров в России увеличилось за два года на 10% // <https://incrussia.ru/news/rosturizm-kolichestvo-turoperatorov-v-rossii-uvelichilos-za-dva-goda-na-10/>.
8. Справка о результатах обобщения практики рассмотрения судами Владимирской области гражданских дел по спорам об оказании туристических услуг (от 6 декабря 2016 года) // <https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/19279667/>.
9. Суд да дело: туристка отсудила компенсацию за замену в туре посещения храма на ликеро-водочный завод и попросила суд привлечь в качестве соответчика туроператора // <http://persona-grata.ru/news/1684>.
10. Тревожный прецедент или как турагентство засудили за платную консультацию // <https://www.tourprom.ru/news/43594/>.

I.E. OTCHESKY

*Candidate of Legal Sciences, Associate
Professor of the Department of Labor Law and
Entrepreneurship, Tyumen State University,
Tyumen, Russia*

A.I. SAKHNO

*Candidate of Legal Sciences,
Head of the Department of Administrative
and Financial Law, Tyumen State University,
Tyumen, Russia*

A.V. LYUBANENKO

*Candidate of Economic Sciences, Associate
Professor of the Department of State and Municipal
Administration, Tyumen State University,
Tyumen, Russia*

LEGAL RISKS OF THE TOUR OPERATOR BUSINESS IN THE CONTEXT OF A GLOBAL PANDEMIC

This article is devoted to the analysis of legal risks in the provision of tourist services in Russia. The aspects of compliance with the rights of consumers in the provision of services by tour operators and travel agents, modern legislation regulating the relationship between a travel company and a tourist are considered.

The analysis of judicial practice is given, the features of bringing a tour operator to responsibility for non-provision (improper provision) of tourist services are highlighted. Recommendations on minimizing the risks of legal disputes are given. The issues of the impact of the coronavirus pandemic on the development of the tour operator business are highlighted.

Key words: *quality of tourist services, civil liability of the tour operator and travel agent, protection of the rights of tourists.*