

МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ имени

М.В. ЛОМОНОСОВА

Юридический факультет

Кафедра коммерческого права и основ правоведения

Защита прав потребителей в сфере туризма

Курсовая работа

Подготовила: студентка III курса

дневного отделения

Булжанова Алена Вячеславовна

Научный руководитель:

кандидат юридических наук, доцент

Маслова Варвара Алексеевна

дата сдачи курсовой работы:

дата защиты курсовой работы:

оценка:

Москва 2017

Оглавление

Введение.....	2
Глава 1. Понятие и виды нарушений прав потребителей в сфере туризма.....	4
§1. Нарушения прав туристов в сфере проживания.....	5
§2. Нарушения прав туристов в сфере перевозки.....	11
§3. Нарушения прав туристов в сфере иного туристического обслуживания.....	13
Глава 2. Законные средства защиты прав потребителей в сфере туризма.....	16
Глава 3. Договорные средства защиты прав потребителей в сфере туризма..	25
Заключение.....	27
Библиография.....	28

Введение

Туризм является одной из самых быстро развивающихся отраслей экономики. С помощью туризма граждане РФ могут реализовать закрепленное в конституции право на отдых. Основным законом, который регулирует отношения в сфере туризма, является Федеральный закон от 24.11.1996 "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации"- № 132-ФЗ. Он определяет основные понятия в сфере туризма, цели, принципы, приоритетные направления. Однако договор об оказании туристских услуг регулируется также нормами Гражданского Кодекса РФ о договоре возмездного оказания услуг и Законом о защите прав потребителей. Приоритет имеют, прежде всего, нормы ГК и Закона об основах туристской деятельности, которые не могут противоречить нормам ГК. Положения Закона о защите прав потребителей применяются в субсидиарном порядке¹. На отношения по приобретению для отдыхающих только проживания или только перевозки Закон N 132-ФЗ не распространяется. Эти взаимоотношения регулируются исключительно положениями ГК РФ. Однако Закон N 132-ФЗ нужно применять, если отдельно проживание и отдельно перевозка приобретаются у одного и того же оператора и фактически представляют собой завуалированную покупку турпродукта². Законодательное определение раскрывает понятие туризма как временные выезды (путешествия) граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства (далее - лица) с постоянного места жительства в лечебно-оздоровительных, рекреационных, познавательных, физкультурно-спортивных, профессионально-деловых, религиозных и иных целях без занятия деятельностью, связанной с получением дохода от источников в стране (месте) временного пребывания.

¹ Письмо Роспотребнадзора от 31.08.2007 N 0100/8935-07-32 "Об особенностях правоприменительной практики, связанной с обеспечением защиты прав потребителей в сфере туристического обслуживания"// СПС «КонсультантПлюс»

² Архангельская О.М. Проживание плюс проезд равно турпродукт // Туристические и гостиничные услуги: бухгалтерский учет и налогообложение. 2016. N 5. С. 51 - 56.

В круг субъектов входит туроператор, турагент, заказчик и собственно сам турист. Туроператор занимается формированием туристского продукта, турагент - его продвижением и реализацией заказчику и действует по поручению туроператора, который действует от лица туриста, или самому туристу. Каждый год количество туристов, совершающих путешествия, растет. В связи с этим увеличивается и количество нарушений прав туристов. Судебная практика свидетельствует о многочисленных нарушениях прав туристов при реализации туристских услуг. Данные нарушения чаще всего связаны с услугами, которые входят в состав туристического продукта (проживание, размещение и др.). Оказание некачественных услуг приводит к претензиям со стороны потребителей и невозможности полноценно реализовать свои права. Турист по договору оказания туристских услуг выступает в качестве потребителя, который заказывает туристический продукт, то есть априори слабой стороны. Это свидетельствует о том, что степень его защиты должна быть достаточно высока. Более того, защита прав и законных интересов туристов на территории Российской Федерации и за пределами ее территории входит в полномочия органов государственной власти. Однако слабая правовая защита туристов так и остается актуальной проблемой.

Одной из задач данной работы является анализ типичных для сферы туризма нарушений прав туристов. Следующая задача состоит в том, чтобы выявить основные способы защиты прав туристов, предлагаемых российским законодательством, а также определить, как еще турист может защитить свои права по договору о реализации туристских услуг.

Глава 1. Понятие и виды нарушений прав потребителей в сфере туризма.

В текущем законодательстве не дано как такового понятия нарушения прав потребителя, либо же прав туриста. Но под существенным нарушением условий договора о реализации туристского продукта понимается нарушение, которое влечет для туриста и (или) иного заказчика такой ущерб, что он в значительной степени лишается того, на что был вправе рассчитывать при заключении договора³. Основаниями для определения существенности ущерба служат: а) договор о реализации туристского продукта; б) договор страхования. Именно от правильности составления этих документов будет зависеть успех отстаивания туристом своих прав в различных инстанциях⁴. К существенным нарушениям туроператором договора о реализации туристского продукта относятся: неисполнение обязательств по оказанию туристу и (или) иному заказчику входящих в туристский продукт услуг по перевозке и (или) размещению; наличие в туристском продукте существенных недостатков, включая существенные нарушения требований к качеству и безопасности туристского продукта. Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека была проведена проверка, в рамках которой было выявлено 4095 фактов нарушений законодательства в сфере туристских услуг, где 31% приходится на нарушение права потребителей (туристов) на информацию об исполнителе (туроператоре, турагенте), о туристском продукте (ст. 8 - 12 Закона о защите прав потребителей; ст. 6, 14 Закона об основах туристской деятельности, п. 4, 5 Правил оказания услуг по реализации туристского продукта); 34% - нарушение порядка заключения договора о реализации туристского продукта, из них 25% касаются

³ Федеральный закон от 03.05.2012 N 47-ФЗ "О внесении изменений в Федеральный закон "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" и отдельные законодательные акты Российской Федерации"

⁴ Молоденкова Т.Е. Туроператорская деятельность: теоретические и практические проблемы осуществления // Туризм: право и экономика. 2014. N 2. С. 15 - 19.

включения в договор условий, ущемляющих права потребителей (ст. 16 Закона о защите прав потребителей, ст. 10, 10.1, 17 Закона об основах туристской деятельности в Российской Федерации) и 9% - ненадлежащее исполнение условий договора (ст. 4, 28 - 32 Закона о защите прав потребителей, п. 19 Правил оказания услуг по реализации туристского продукта)⁵. В своей работе я приведу лишь несколько примеров наиболее часто встречающихся для туристов нарушений: в сфере проживания, в сфере перевозки и некоторые другие.

§1. Нарушения прав потребителей в сфере проживания.

Одними из наиболее часто встречающихся нарушениями в туристской деятельности являются нарушения в сфере размещения и проживания. Нам известно, что турагент по договору с туроператором либо же сам туроператор оказывают услуги по реализации туристского продукта, в который входит целый комплекс услуг, в том числе и услуга по размещению туристов. Под размещением клиента понимается предварительное бронирование и проживание клиента и (или) указанных им лиц в период срока действия настоящего договора в указанных апартаментах (номере в отеле), а также право пользования бесплатными услугами курорта.

Во многих случаях права туристов нарушаются в связи с ненадлежащим исполнением услуги по размещению туристов. Сюда могут быть включены нарушения, связанные с непредставлением полной и необходимой информации о месте проживания, об условиях проживания, о способе размещения и иные нарушения, которые могут серьезно повлиять на правильность выбора турпродукта. Поэтому необходимо более подробно рассмотреть каждый случай, когда турист может столкнуться с данными проблемами и посмотреть, как они решаются на практике. В статье 10 Закона об основах туристской деятельности закреплено, что к существенным

⁵ Князькова С.С. Законодательство о защите прав потребителей в сфере туристских услуг. Проблемы правоприменения // Туризм: право и экономика. 2014. N 1. С. 12 - 14.

условиям договора о реализации туристского продукта относится среди прочего информация о потребительских свойствах туристского продукта - о программе пребывания, маршруте и об условиях путешествия, включая информацию о средствах размещения, об условиях проживания (месте нахождения средства размещения, его категории) и питания, услугах по перевозке туриста в стране (месте) временного пребывания, о наличии экскурсовода (гида), гида-переводчика, инструктора-проводника, а также о дополнительных услугах. То есть туроператор обязан предоставлять туристу полную и достоверную информацию в том числе и в вопросах размещения. За неисполнение такой обязанности туроператор несет ответственность по возмещению туристу понесенных убытков. Чаще всего судебные процессы ведутся в связи с тем, что туристам не предоставляется информация о расположении места проживания туристов. Например, в одном деле туристам не была предоставлена информация о том, что в непосредственной близости от ограждения забронированной ими виллы располагалась оживленная трасса с круглосуточным движением, что существенно влияет как на состояние воздуха, так и на уровень шума. Более того конструкция лестницы, ведущей на верхние этажи виллы, арендованной туристами, угрожала безопасности туристов. Также требованиям безопасности не соответствовали открытые люки на территории виллы и отсутствие разметки о глубине в бассейне. Таким образом, туристы посчитали наличие в непосредственной близости от виллы дороги существенным недостатком турпродукта, о чем туроператор должен был им сообщить. Однако в таком случае туристу необходимо предоставить суду доказательства о том, что ему действительно не была предоставлена информация сотрудником турфирмы, а также о невозможности самостоятельно найти данную информация в сети «Интернет», так как в большинстве случаев на сайте отеля либо курорта есть карты местности, которые предоставляют туристу информацию о том, какие объекты находятся рядом с отелем. Помимо сведений о месторасположении отеля, на сайтах отелей также размещаются фотографии комнат, вилл,

апартаментов и иного жилья, что позволяет туристам более детально увидеть место проживания. Таким образом, если будут доказаны факты, что у туриста была реальная возможность получить такую информацию, суд может посчитать доводы истца необоснованными⁶. Но бывают случаи, когда у туристов нет возможности получить информацию о недостатках туристического продукта, так как туроператор не доводит до сведения туристов данную информацию либо она отсутствует в презентациях, предлагаемых для ознакомления на официальном сайте туроператора. Например, туристам не было сообщено, что в 150 метрах от отеля ведется строительство объекта, которое сопровождалось громким шумом и наличием строительной пыли, что делало условия проживания некомфортными и повлияло на ухудшение состояния здоровья, выразившееся в обострении бронхиальной астмы у одного из туристов. В этом деле требования истцов были удовлетворены, и была взыскана компенсация морального вреда за нарушение прав истцов как потребителей⁷. Нарушением прав туристов также является предоставление недостоверной информации о наличии в отеле бассейна. Заказывая туристский продукт, истцами было пояснено, что им необходим отель обязательно с бассейном. Истцам был предложен отель на основании информации, размещенной на сайте и в рекламном буклете. По прибытии в данный отель, истцы обнаружили, что бассейн в нем отсутствует, - туристский продукт не соответствовал требованиям, указанным истцами. Данный факт существенно повлиял на качество отдыха, так как отсутствие бассейна исключало возможность отдыха в дни шторма на море и плохой погоды⁸. В список нарушений, связанных с проживанием туристов, также может войти не согласованная ранее с туристом замена отеля, если данное условие не отражено в договоре о реализации туристского продукта. В силу

⁶ Постановление Президиума Томского областного суда от 15 июля 2015 г. N 44г-24/2015// СПС «КонсультантПлюс»

⁷ Апелляционное определение Красноярского краевого суда от 16 ноября 2016 г. по делу N 33-15553/2016А-2.147// СПС «КонсультантПлюс»

⁸ Апелляционное определение Оренбургского областного суда от 26 мая 2015 г. по делу N 33-3314/2015// СПС «КонсультантПлюс»

ст. 10 Федерального закона от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" отель проживания относится к существенным условиям договора оказания туристских услуг и одностороннее изменение этих условий не допускается. Туроператор несет предусмотренную законодательством ответственность перед туристами за ненадлежащее оказание услуг, входящих в состав туристского продукта, независимо от того, кем должны были оказываться или оказывались эти услуги. Туроператор несет ответственность также за действия (бездействие) третьих лиц, если ответственность перед туристом законодательно не возложена на третье лицо. Туроператор должен обязательно предупредить туристов о возможности замены забронированного отеля на другой в связи с отсутствием мест. Замена отеля может производиться только с сохранением класса услуги или оказанием услуги более высокого качества. Также это не должно препятствовать ранее запланированному туристами отдыху и влечь за собой несение дополнительных расходов⁹. Если информация об изменении отеля стала известна по прибытии в страну временного пребывания, турист вправе потребовать полностью возместить убытки, в том числе оплатить проживание в другом отеле, заселиться в предложенный отель и потребовать соразмерного уменьшения цены путевки, то есть возместить разницу в стоимости номеров в отеле, направить требование туроператору о незамедлительном безвозмездном устранении недостатков - переселении в отель, предусмотренный договором (абз. 4, 5, 7 п. 1 ст. 18 Закона о защите прав потребителей). Существенным нарушением договора по реализации туристского продукта может быть признан несоответствующий заявленным туристами требованиям вариант размещения. Например, размещение четырех туристов в одном большом номере, вместо указанных в договоре двух отдельных двухместных номеров¹⁰.

⁹ Апелляционное определение Санкт-Петербургского городского суда от 8 декабря 2016 г. N 33-25835/2016 // СПС «КонсультантПлюс»

¹⁰ Апелляционное определение Красноярского краевого суда от 24 августа 2016 г. по делу N 33-10313/2016// СПС «КонсультантПлюс»

Отдельно необходимо выделить нарушение, связанное с заселением туристов в отели, не соответствующие принятой классификации. Предусмотрено, что гостиницам, отелям и другим средствам размещения должна быть присвоена соответствующая категория. На сегодняшний день в мире насчитывается более 30 систем классификации отелей. В РФ классификация объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи, осуществляется аккредитованными организациями в порядке, установленном уполномоченным федеральным органом исполнительной власти. Одна из основных целей классификации отелей - предоставление гражданам необходимой и достоверной информации о соответствии отеля категории. Классификация гостиниц включает в себя проведение оценки соответствия гостиниц и иных средств размещения требованиям Порядка классификации и принятие решения о присвоении им соответствующей категории. На данный момент классификация отелей проводится в добровольном порядке, хотя в Государственную думу РФ Правительством РФ уже был внесен законопроект о введении обязательной классификации объектов туристской индустрии, который предусматривает, что с 1 января 2020 года будет проводиться обязательная классификация для всех гостиниц и иных средств размещения¹¹. По результатам классификации объектам туристской индустрии будут выданы свидетельства о присвоении им соответствующей категории. Категория, используемая гостиницей и иным средством размещения в своей деятельности и рекламе, должна соответствовать категории, указанной в свидетельстве. Законопроектом вводится запрет на предоставление гостиничных услуг без такого свидетельства, а также на использование гостиницами категории, не соответствующей категории, указанной в свидетельстве. Данные действия повлекут за собой наложение административной ответственности. По моему мнению, такое нововведение в

¹¹ Проект ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в целях совершенствования правового регулирования оказания гостиничных услуг и классификации объектов туристской индустрии»

законодательство о туризме более чем обоснованно, так как повсеместно туристы сталкиваются с ситуациями, когда реальные характеристики средства размещения не имеют ничего общего с заявленными. Туристам будет, таким образом, предоставлена более достоверная информация о гостинице или отеле, что обуславливает правильность их выбора. В связи с введением ответственности будет меньше злоупотреблений со стороны гостиниц и иных средств размещения, и это будет их стимулировать к улучшению предоставляемого сервиса. На мой взгляд, классификация для туриста вполне удобна, так как для потребителя существует довольно широкий выбор средств размещения: гостиницы, отели, апартаменты, гостевые дома, хостелы, дома отдыха, но большинство потребителей делают выбор средства размещения, основываясь по большей части на отзывах в Интернете, которые зачастую не являются правдивыми. Поэтому и проведение обязательной классификации необходимо, чтобы потребитель четко понимал, что представляет из себя то или иное средство размещения. Классификацией гостиниц предусмотрены 6 категорий: "пять звезд", "четыре звезды", "три звезды", "две звезды", "одна звезда", "без звезд". Высшая категория - "пять звезд", низшая - "без звезд". Экспертная оценка включает в себя оценку гостиниц и иных средств размещения, номерного фонда и персонала¹². Если гостиница или иное средство размещения не соответствует установленной категории, то принимается решение о присвоении более низкой категории или наоборот. Часто бывает так, что турист, прибывая на место отдыха, сталкивается с фактами, свидетельствующими о несоответствии отеля заявленному классу. Это может быть связано с качеством обслуживания гостей отеля персоналом, с санитарными условиями и иными факторами (неубранные номера, непредоставление предметов личной гигиены, сломанные предметы мебели в номере, неработающие

¹² Приказ Минкультуры России от 11.07.2014 N 1215 "Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями"

бытовые приборы¹³), способными в серьезной мере повлиять на качество туристического продукта, то есть и на качество отдыха туриста. Доказательствами несоответствия отеля заявленной категории могут служить раздаточные материалы (прайсы, листовки) отеля, в которых указана звездность (категория) отеля, информация о категории отеля из открытых источников (сети Интернет), а также фото- и видеоматериалы. Гражданин может требовать возмещения убытков и компенсации морального вреда, а также отказаться от исполнения договора. За предоставление недостоверной информации об отеле турагентство или туроператор могут быть привлечены к административной ответственности в виде предупреждения или наложения административного штрафа на должностных лиц в размере от 500 до 1 000 руб., на юридических лиц - от 5 000 до 10 000 руб. (ч. 1 ст. 14.8 КоАП РФ).

В заключение необходимо сказать, что, исходя из анализа судебной практики по данному виду нарушений, истцам не всегда удается защитить свои права в суде, так как у них не хватает доказательств, подтверждающих ненадлежащее исполнение договора об оказании туристских услуг туроператором. В большинстве случаев их требования оказываются необоснованными, и туроператору удается доказать свою невиновность.

§2. Нарушения прав потребителей в сфере перевозки.

В соответствии со ст. 1 Закона о туристской деятельности в туристский продукт также входят услуги по перевозке туристов. Но услуги по перевозке не всегда оказываются качественно туроператорами, либо вообще иногда не оказываются. В связи с этим туристы часто обращаются в суды за защитой своего нарушенного права. Поэтому нужно рассмотреть, какие именно бывают нарушения, связанные с перевозкой туристов и как туристы защищают свои права на практике.

¹³ Апелляционное определение Самарского областного суда от 29 марта 2016 г. по делу N 33-3654/2016// СПС «КонсультантПлюс»

Одним из таких нарушений является непредоставление трансфера туристам. В большинстве случаев турист приобретает туристский продукт, в пакет которого входит индивидуальный трансфер от аэропорта в отель и обратно. В одном деле истцами был оплачен трансфер, но в сторону отеля трансфер предоставлен не был, а обратный трансфер состоялся, но против условий оплаченного трансфера- с англоговорящим гидом и на автомашине без кондиционера, хотя изначально истцами был заказан трансфер с русскоговорящим гидом и на автомашине с кондиционером¹⁴. Из этого следует, что туроператор не обеспечил оказание туристам всех услуг, входящих в туристический продукт. В таком случае туроператор несет предусмотренную законодательством Российской Федерации ответственность перед туристом и (или) иным заказчиком за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта (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). С туроператора в пользу каждой из истиц в счет уменьшения стоимости туристского продукта были взысканы денежные средства.

Стоит сказать о нарушениях, связанных с перелетами туристов. По спорам, возникающим в связи с осуществлением чартерных воздушных перевозок пассажиров в рамках исполнения договора о реализации туристского продукта, надлежащим ответчиком и исполнителем договора перевозки с потребителем признается туроператор. Вылет был задержан на 9 часов по причине неисправности воздушного судна. Услуга, связанная с перелетом, в рамках исполнения договора о реализации туристского продукта была оказана некачественно. Доводы туроператора состояли в том, что задержка вылета произошла не по его вине, в связи, с чем оснований для возложения на него ответственности не имеется. Однако ответственность перед туристом

¹⁴ Апелляционное определение Санкт-Петербургского городского суда от 2 июля 2014 г. N 33-6663/2014// СПС «КонсультантПлюс»

за действия (бездействие) всех третьих лиц, привлеченных к исполнению услуг, входящих в состав туристского продукта, несет туроператор¹⁵. С туроператора в пользу истцов была взыскана моральная компенсация вреда и штраф¹⁶. Суды также удовлетворяют требования истцов в тех ситуациях, когда туроператор не проинформировал их об изменении времени отправления рейса. Прибыв в аэропорт, за 3,5 часа до вылета международного рейса, указанного в проездных документах, истцы обнаружили, что рейс вылетел на 4 часа раньше запланированного и указанного в проездных документах времени. Они были вынуждены приобрести за свой счет дополнительные билеты. С туроператора были взысканы убытки в счет компенсации морального вреда¹⁷.

Проанализировав судебную практику, можно прийти к выводу, что ответственность за действия третьих лиц по оказанию услуг по перевозке ложится на туроператора, если федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации не установлено, что ответственность перед туристами несет третье лицо. Однако бывают случаи, когда суды снимают ответственность с туроператора, обосновывая свои решения тем, что ответственность, связанная с перевозкой пассажиров, устанавливается транспортными уставами и кодексами и несет ее перевозчик¹⁸.

§3. Нарушения в сфере иного туристического обслуживания.

В данном параграфе будут рассмотрены иные случаи нарушения прав туристов. К ним мы можем отнести отмену туристической поездки, изменения в туристическом продукте, нарушения по оформлению и выдаче

¹⁵ п. 50 Постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28 июня 2012 года N 17 "О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей"

¹⁶ Апелляционное определение Саратовского областного суда от 16 ноября 2016 г. по делу N 33-8670// СПС «КонсультантПлюс»

¹⁷ Апелляционное определение Московского городского суда от 28 марта 2016 г. по делу N 33-6542// СПС «КонсультантПлюс»

¹⁸ Сирик Н.В. Договор оказания туристских услуг как средство реализации прав граждан на отдых. ("Туризм: право и экономика", 2009, N 1)

документов для поездки, неоказание оплаченных услуг, входящих в туристический продукт и другое.

Возникают такие ситуации, когда туроператор, получив своевременную оплату стоимости туров от туристов, не исполняет свои обязательства по договору в установленный срок. Приобретенные туристами туры не состоялись по вине туроператора, так как он заявил о невозможности оказания туристических услуг по заключенным договорам. В результате чего истцу был нанесен реальный ущерб, поскольку он утратил уплаченные по договору денежные средства. Приобретенные и забронированные круизные туры не могли быть осуществлены в связи с приостановлением движения теплохода. Туроператором была не исполнено обязательство по договорам о реализации туристских услуг, что повлекло за собой ответственность. Со страховой компании туроператора были взысканы средства¹⁹. Нарушения, связанные с изменением турпродукта, можно рассмотреть на примере дела, когда потребитель получил сообщение об изменении экскурсионной программы заказанного тура прямо в день вылета в аэропорту. Изначально в состав тура входило шесть экскурсий, а во время отдыха было проведено всего две экскурсии, что, на мой взгляд, является существенным отличием от заказанного туристами тура. Судом был установлен факт нарушения права туриста как потребителя на получение достоверной информации об изменении существенных условий договора в разумный срок.

Последнее нарушение, которое требует внимания, касается оформления документов для туристической поездки. Насколько нам известно, в туристический продукт также может входить услуга по оформлению виз, поскольку в некоторые страны въезд без оформления визы невозможен. Турагент подготавливает документы туриста для получения визы, проверяет документы, предоставляет их в визовый центр для процедуры оформления, отслеживают и доводят до туриста информацию о ходе и результатах

¹⁹ Апелляционное определение Санкт-Петербургского городского суда от 16 декабря 2015 г. N 33-21008/2015// СПС «КонсультантПлюс»

оформления. Турагентство не обеспечило надлежащее оформление документов на визу, загранпаспорта туристов были сданы в визовую службу посольства не своевременно, каких-либо документов доказательств того, что просрочка произошла по вине визовой службы посольства, турагентом не представлено. Также турагент не представил туристам своевременно всю необходимую информацию о состоянии оформления визы. Суд установил, что ответчик не выполнил условия по заключенному договору продажи туристского продукта, турпоездка не состоялась²⁰. Нарушения могут касаться не только сроков оформления визы, но и качества ее оформления. Турагентом при подаче документов на визу должны быть обоснованы цель и условия намеченного пребывания, а также подтверждена бронь отеля. В противном случае это может повлечь отказ в предоставлении визы²¹. Таким образом, с турагентства могут быть взысканы убытки в связи с недействительностью визы (несоответствие данных), несвоевременным предоставлением документов туристу и несвоевременным информированием об отказе в выдаче визы.

В данной главе мною был проведен анализ судебной практики по делам о защите потребителей в сфере туризма. По результатам анализа можно сделать вывод, что нарушение прав туристов является предметом довольно частого рассмотрения в суде, и туристам не всегда удается восстановить свои нарушенные права.

²⁰ Апелляционное определение Московского городского суда от 30 января 2013 г. по делу N 11-2274// СПС «КонсультантПлюс»

²¹ Апелляционное определение Ярославского областного суда от 7 июня 2012 г. по делу N 33-2864/2012// СПС «КонсультантПлюс»

Глава 2. Законные средства защиты прав потребителей в сфере туризма

В статье 4 Закона о туристской деятельности сказано, что государственное регулирование туристской деятельности в Российской Федерации осуществляется путем защиты прав и интересов туристов. Но данный Закон сам не предусматривает никаких способов защиты прав туристов. В таком случае нам следует обратиться к Гражданскому кодексу и Закону о защите прав потребителей, которые содержат более подробную нормативно-правовую базу защиты прав туристов.

За гражданами признаются определенные субъективные права, что, в свою очередь, влечет предоставление им в законодательном порядке необходимых возможностей для защиты этих прав от нарушений²². Прежде всего, стоит начать с того, что для данной категории споров обязательно соблюдение претензионного порядка. Претензии необходимо предъявить туристской фирме-продавцу в письменной форме в течение 20 дней с момента окончания действия договора. Исполнитель должен в течение 10 дней после получения удовлетворить претензию либо отказать в письменном виде в ее удовлетворении. Согласно статье 9 Закона о туристской деятельности претензии туристов или иных заказчиков по договору о реализации туристского продукта могут предъявляться как туроператору, так и турагенту. После совершения данных действий можно обращаться в суд, иначе истцу будет возвращено исковое заявление.

Согласно пункту 1 статьи 29 Закона о защите прав потребителей потребитель при обнаружении недостатков выполненной услуги вправе по своему выбору предъявить требование к исполнителю услуги. Сначала нужно разобраться с понятием недостатка услуги, в нашем случае - туристской услуги.

²² Кузахметова С.Е. К вопросу об увеличении гарантий ответственности туроператоров выездного туризма // Туризм: право и экономика. 2015. N 2. С. 8 - 11.

Под недостатком услуги понимается несоответствие услуги обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке, или условиям договора (при их отсутствии или неполноте условий обычно предъявляемым требованиям), или целям, для которых услуга такого рода обычно используется, или целям, о которых исполнитель был поставлен в известность потребителем при заключении договора, или образцу и (или) описанию при продаже по образцу и (или) по описанию. Проанализировав судебную практику в предыдущей главе и данное определение, можно сопоставить нарушения и понять, что большинство из них являются недостатками туристской услуги.

Это можно сделать на примере дела об отсутствии бассейна. Туроператор при заключении договора был поставлен в известность истцами о том, что они специально бронируют отель с бассейном, чтобы ребенок во время плохой погоды и невозможности купаться в море мог делать это в бассейне. Более того отель, в котором отсутствовал бассейн, не соответствовал описанию, предоставленному туроператором при продаже туристской услуги.

Также Закон о защите прав потребителей дает определение существенного недостатка - неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки. Применительно к туристскому продукту существенный недостаток встречается в сфере перевозок, например, непредоставление информации о переносе вылета, из-за чего туристы не смогли вылететь данным рейсом, что потребовало дополнительных расходов на другие билеты и потерю дня отдыха.

Теперь стоит вернуться к требованиям, которые потребитель может предъявить при обнаружении недостатков услуги: безвозмездное устранение недостатков оказанной услуги, соответствующее уменьшение цены

оказанной услуги, возмещение понесенных расходов по устранению недостатков оказанной услуги своими силами или третьими лицами. Применительно к туристской услуге потребитель может потребовать безвозмездного устранения недостатков услуги, например, - переселение из номера, не соответствующего заявленным туристом требованиям, в удовлетворяющий требованиям номер- то есть турист может воспользоваться таким способом защиты своего права, когда недостаток обнаруживается в процессе путешествия и когда путешествие еще не закончилось; соответствующее уменьшение цены туристического продукта при невозможности переселения туриста; возмещение понесенных расходов, когда турист вынужден доплатить, чтобы ему предоставили иное средство размещения. Суды удовлетворяют требования об уменьшении цены туристского продукта в случаях непредоставления достоверной информации об условиях путешествия и в случае, если качество услуг не соответствовало условиям договора²³. Что касается существенного недостатка услуги при невозможности его устранения, то к уже упомянутым требованиям нужно также добавить требование отказа от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) и возмещения убытков. Помимо данных требований, туроператор несет ответственность в форме неустойки за нарушение срока оказания услуги. Также подлежит компенсации моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения исполнителем его прав.

Основываясь на результатах анализа судебной практики по договору о реализации туристского продукта, можно выявить требования, которые истцы наиболее часто предъявляют к туроператорам при нарушении их прав. К ним относятся требование о расторжении договора, о взыскании убытков, неустойки, компенсации морального вреда. Стоит более подробно

²³ Кузахметова С.Е. Особенности правоприменительной практики по вопросам ответственности туристических компаний по договору о реализации туристского продукта // Юридический мир. 2015. N 6. С. 63 - 68.

рассмотреть каждый из этих способов защиты прав. В соответствии со статьей 330 ГК РФ неустойкой (штрафом, пеней) признается определенная законом или договором денежная сумма, которую должник обязан уплатить кредитору в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательства, в частности в случае просрочки исполнения. По требованию об уплате неустойки кредитор не обязан доказывать причинение ему убытков. Неустойка носит штрафной и компенсационный характер. Неустойка выплачивается за каждый день просрочки удовлетворения требований потребителя в размере 3% цены оказания услуги (п. 5 ст. 28 Закона о защите прав потребителей). Часто неустойка взыскивается при отсутствии или несвоевременной передаче туристам комплекта документов, подтверждающих права на соответствующие услуги, причем независимо от того, были ли произведены исполнителем услуг или туристской организацией фактические расходы на приобретение билетов, бронь в гостинице, оплату экскурсий, питания и т.д.²⁴. Исполнитель также обязан уплатить неустойку даже если требования туристов удовлетворены и недостатки исправлены походу путешествия, либо исполнитель отправил туриста в путешествия повторно, либо в другой срок²⁵.

Если турист заявляет требование о расторжении договора о реализации туристского продукта, то ему должны быть возвращены все уплаченные деньги. Если путешествие уже началось, то из возвращаемых денег удерживается часть, которая была реально потрачена на оказание услуг. В случае уклонения либо отказа туроператора (турагента) от возложенной на него по закону обязанности по возврату соответствующей денежной суммы турист может дополнительно предъявить ему целый ряд требований, связанных с возмещением убытков, компенсацией морального вреда, а также уплатой процентов за пользование чужими (т.е. туриста) денежными

²⁴ Сирик Н.В., Кусков А.С. Неустойка и задаток в договоре о реализации туристского продукта: теория и практика применения.

²⁵ Сутягин А.В., Феоктистов И.А. Новые Правила оказания туристических услуг. М.: ГроссМедиа, РОСБУХ, 2008. С.128

средствами вследствие их неправомерного удержания, уклонения от их возврата, просрочки в их уплате (на основании статьи 395 Гражданского кодекса Российской Федерации)²⁶. Турист вправе требовать расторжения договора в связи с существенными изменениями обстоятельств. К таким существенным изменениям обстоятельств относятся: ухудшение условий путешествия, указанных в договоре; изменение сроков совершения путешествия; непредвиденный рост транспортных тарифов; невозможность совершения потребителем поездки по независящим от него обстоятельствам (болезнь потребителя, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства).

Согласно статье 15 ГК РФ под убытками понимаются расходы, которые лицо, чье право нарушено, произвело или должно будет произвести для восстановления нарушенного права, утрата или повреждение его имущества (реальный ущерб), а также неполученные доходы, которые это лицо получило бы при обычных условиях гражданского оборота, если бы его право не было нарушено (упущенная выгода). Применительно к сфере туризма потребитель вправе требовать от исполнителя возмещения убытков, причиненных необоснованным уклонением от заключения указанного договора, а если данный договор заключен - в разумный срок отказаться от его исполнения и потребовать возврата уплаченной за услуги суммы и возмещения других убытков, если ему не предоставлена возможность незамедлительно получить при заключении договора о реализации туристского продукта информацию о туристском продукте. Турист также имеет право требовать возмещения убытков при неисполнении условий договора. Суды, как правило, взыскивают убытки с турфирм за ненадлежащее исполнение обязательств, связанных с визовой поддержкой, в случаях установления таких фактов, как: 1) недействительность виз (несоответствие фотографий в визах данным

²⁶ Информация Роспотребнадзора от 17.08.2013 "О праве туристов требовать расторжения договора в досудебном порядке"

владельцев паспортов); 2) несвоевременное предоставление туристу паспорта с отметкой консульства иностранного государства об открытии визы или информации об отказе консульства в выдаче виз и другие²⁷.

Немаловажным представляется уделить внимание моральному возмещению вреда. Моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) прав потребителя, предусмотренных законами и правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей, подлежит компенсации причинителем вреда при наличии его вины. Размер компенсации морального вреда определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда. Законом о туристской деятельности право на компенсацию морального вреда предусматривается в случае невыполнения условий договора о реализации туристского продукта туроператором или турагентом в порядке, установленном законодательством Российской Федерации. Как указывает А.Е. Шерстобитов, "специальным случаем ответственности за моральный вред, причиненный потребителям, может и должна стать норма о дополнительной компенсации за причиненные неудобства, если изготовитель товаров и услуг либо продавец отказываются добровольно удовлетворить законные и обоснованные требования клиента, в связи, с чем дело доводится до рассмотрения в суде. В таких случаях, как ожидание оказания услуги, неудобства, причиненные в результате упорного нежелания удовлетворять законные и обоснованные требования потребителя, размер морального вреда не может быть соотнесен ни с каким эквивалентом... Такое положение объясняется тем, что моральный вред возникает и должен возмещаться все же не только в связи с несчастным случаем, повлекшим увечье, но и в тех

²⁷ Кузахметова С.Е. Особенности правоприменительной практики по вопросам ответственности туристических компаний по договору о реализации туристского продукта // Юридический мир. 2015. N 6. С. 63 - 68.

случаях, когда в целях преодоления экономического неравенства изготовителя товаров и услуг, продавца и потребителя, стимулирования честной деловой практики последнему предоставляются дополнительные права и преимущества". Суды очень неохотно взыскивают моральный вред, и размер его часто бывает незначительным. Вышестоящие суды отменяют решения, если моральный вред взыскивается в более высоком размере²⁸.

Необходимо уделить внимание такой проблеме, как возможность потребителя выбрать приемлемые для него условия договора. В статье 16 Закона о защите прав потребителей закреплено право свободного выбора услуги. Условия договора, которые ущемляют права потребителя, признаются недействительными. Отсутствие выбора у потребителя условий договора рассматривается как нарушение права потребителя на своевременное получение информации, обеспечивающей правильность выбора потребителя. Условиями договора о реализации туристского продукта не могут быть ограничены права туриста как потребителя туристской услуги. Такие действия со стороны туроператора влекут наложение административного штрафа (ч. 2 ст. 14.8 КоАП РФ).

Раньше в перечень оснований расторжения договора в связи с существенным изменением обстоятельств такие, как: недобор указанного в договоре минимального количества туристов в группе, необходимого для того, чтобы путешествие состоялось; введение новых или повышение действующих ставок налогов и сборов; резкое изменение курса национальных валют. Однако в 2007г. в Закон о туристской деятельности были внесены изменения (см. Федеральный Закон "О внесении изменений в Федеральный закон "Об основах туристской деятельности в РФ" №12-ФЗ»), и данные условия были исключены. Поэтому включение таких условий в

²⁸ Михайлова М. Н. Ответственность туристических фирм за ненадлежащее качество предоставляемых услуг//Псковский региональный журнал.2009. №8. С. 89-99

договор также является нарушением прав потребителей²⁹. Стоит также отметить тот факт, что турист вправе отказаться от договора или потребовать его изменения в случае изменения сроков совершения поездки или по причине невозможности поездки по независящим от него причинам. Условие договора, предусматривающее штрафные санкции за односторонний отказ от договора со стороны заказчика нарушает права потребителя. При отказе от турпродукта турист возмещает исполнителю фактически понесенные расходы, связанные с исполнением обязательств по договору о реализации турпродукта.

Из сказанного выше можно сделать вывод, что среди способов защиты прав туристов преобладают меры гражданско - правовой ответственности, в сфере регулирования данных отношений фактически исключено применение мер самозащиты. Ученые связывают данный факт с особенностями таких правоотношений: с отсутствием специальных знаний для компетентного выбора исполнителя и услуги; несовпадением моментов возникновения обязательства и оказанием услуги; исполнением обязательств туристом во времени до исполнения обязательств туроператором и иными³⁰. Применительно к указанному в части мер самозащиты весьма показательна точка зрения А.Е. Шерстобитова: "Специфика экономического положения потребителей на рынке товаров и услуг дает основания полагать, что эффективное применение мер самозащиты своих прав в отношениях с производителями товаров и услуг... возможно, только если потребители выступают в качестве "коллективного потребителя", то есть лишь через общественные организации потребителей"³¹.

В завершение данной главы хотелось бы сказать о введенном недавно в туристскую деятельность институте – фонде персональной ответственности

²⁹ Сирик Н.В. О последствиях включения в договор условий, ущемляющих установленные законом или иными нормативными правовыми актами права туристов // Вестник арбитражной практики. 2012. N 3. С. 38 - 42

³⁰ Вольвач Я.В. Туристские услуги как объект гражданских правоотношений: монография. М.: Норма, Инфра-М, 2012. 128 с.

³¹ Шерстобитов А.Е. Гражданско-правовые вопросы охраны прав потребителей. С. 109.

туроператора в сфере выездного туризма (ст.11.6. Закона о туристской деятельности). Данный фонд определен законодателем как новый способ обеспечения исполнения обязательств туроператора. Фонд персональной ответственности туроператора формируется за счет ежегодного взноса туроператора в сфере выездного туризма. Он необходим для выплаты денежных средств, причитающихся туристам в целях возмещения реального ущерба, возникшего в результате неисполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта. Его можно назвать дополнительным механизмом защиты прав туристов. Данный фонд по законодательству является собственностью туроператора. В случае прекращения туроператорской деятельности денежные средства фонда подлежат возврату туроператору при условии выполнения им всех обязательств перед туристами по заключенным договорам³².

³² Ситдикова Л.Б., Кузахметова С.Е. Фонд персональной ответственности туроператора как новый способ обеспечения исполнения обязательств в сфере туризма // Туризм: право и экономика. 2016. N 3. С. 6 - 8.

Глава 3. Договорные средства защиты прав потребителей в сфере туризма.

К сожалению, туристам не всегда удается получить возмещение в свою пользу. В таком случае стоит прибегнуть к более четкому формулированию условий договора. Договор по реализации туристского продукта является одним из основных гражданско-правовых инструментов охраны прав потребителей. В этом договоре необходимо максимально урегулировать все проблемные вопросы, которые могут встать перед туристом как потребителем услуг. Нам предстоит рассмотреть, каким же образом с помощью договора турист может обезопасить себя и избежать дополнительных расходов, а также сделать так, чтобы его права не нарушались лицами, оказывающими туристические услуги.

В данном случае стоит вспомнить о Франкфуртской таблице. Это специальная таблица по снижению цен на туристские услуги, которая используется в практике европейского туристского права. В данной таблице отображены недостатки туристских услуг, с которым может столкнуться турист, и проценты снижения стоимости поездки из-за таких недостатков. Приведу несколько примеров: при изменении бронированного объекта цена может быть снижена на 10-25%; недостатки в оборудовании номера (отсутствие балкона, вида на море, ТВ) повлекут снижение цены на 5-10%. Ночной шум может быть оценен до 40% снижения стоимости. При наличии недостатков по нескольким позициям нормы процента суммируются.

На мой взгляд, европейский опыт мог бы применяться и в России, такое формулирование условий договора в соответствии с разными видами нарушений было бы довольно удобно. Турист сразу мог бы знать, какую сумму он может получить в качестве возмещения при обнаружении тех или иных недостатков туристского продукта. Это дает некую определенность в отношениях между туристом и туроператором, а также может повысить уровень сервиса и более тщательную работу туроператора при подборе

туристского продукта для туриста.

На данный момент туристам непросто доказать размер причиненного вреда³³, а формулирование условий договора в соответствии с такой таблицей упростило бы существующую на сегодняшний день ситуацию. Ответственность туроператора должна быть четко и подробно прописана в договоре по реализации туристского продукта. Допустим, обязательство обеспечить туриста номером с видом на море: при поселении туриста в номер «land view» туроператор возвращает разницу в стоимости этих номеров; при предоставлении трансфера без заявленных и оплаченных гида и без кондиционера туроператор возмещает разницу.

Таким образом, система законодательства в сфере туризма пока не может обеспечить туриста стопроцентными гарантиями возмещения причиненного туристам ущерба. Данный факт говорит нам о том, что необходимо в таком случае использовать договор как средство защиты прав потребителей- в договоре турист вправе предусмотреть все условия, которые имеют для него особую и важность, и сформулировать условия договора таким образом, что его права будет максимально сложно нарушить и они будут защищены.

³³ Михайлова М. Н. Ответственность туристических фирм за ненадлежащее качество предоставляемых услуг//Псковский региональный журнал.2009. №8. С. 89-99

Заключение

Настоящая работа представляет собой попытку выявить основные нарушения, с которыми сталкиваются туристы при реализации своего законного права на отдых, а также проанализировать наиболее часто используемые туристами способы защиты их прав. Количество нарушений прав туристов достаточно высоко. А степень защиты туристов, к сожалению, оставляет желать лучшего. Несовершенство законодательства в сфере туризма не позволяет обеспечивать высокую степень защиты туристов. В ГК РФ перечислены способы защиты, к которым могут прибегать туристы, но они оказываются не всегда эффективны. Такая ситуация свидетельствует о том, что-либо законодателю нужно расширять перечень способов защиты прав туристов, либо в договоре по туристскому обслуживанию между туристом и туроператором должны быть выработаны такие условия договора, что туристу бы не пришлось потом обращаться за дополнительной защитой в суд, даже если его права нарушены. Договор должен содержать четкие условия ответственности туроператора по отношению к туристу. Это позволит избежать случаев многочисленного предъявления претензий к туроператору и споров между сторонами договора.

Библиография

Нормативные правовые акты:

1. "Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая)" от 26.01.1996 N 14-ФЗ (ред. от 28.03.2017)
2. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 03.07.2016) "О защите прав потребителей"
3. Информация Роспотребнадзора от 17.08.2013 "О праве туристов требовать расторжения договора в досудебном порядке"
4. Письмо Роспотребнадзора от 31.08.2007 N 0100/8935-07-32 "Об особенностях правоприменительной практики, связанной с обеспечением защиты прав потребителей в сфере туристического обслуживания"
5. Информация Ростуризма "О некоторых вопросах применения отдельных положений Федерального закона от 24.11.1996 N 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации", в редакции, вступающей в силу с 1 января 2017 года"
6. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 N 17 "О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей"
7. Постановление Правительства РФ от 18.07.2007 N 452 (ред. от 07.11.2015) "Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта"
8. Приказ Минкультуры России от 11.07.2014 N 1215 "Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями" (Зарегистрировано в Минюсте России 29.12.2014 N 35473)
9. Проект Федерального закона N 69251-7 "О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в целях

совершенствования правового регулирования оказания гостиничных услуг и классификации объектов туристской индустрии" (ред., принятая ГД ФС РФ в I чтении 24.03.2017)

10. Федеральный закон от 03.05.2012 N 47-ФЗ (ред. от 02.03.2016) "О внесении изменений в Федеральный закон "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" и отдельные законодательные акты Российской Федерации"
11. Федеральный закон от 24.11.1996 N 132-ФЗ (ред. от 28.12.2016) "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации"

Литература:

1. Архангельская О.М. Проживание плюс проезд равно турпродукт // Туристические и гостиничные услуги: бухгалтерский учет и налогообложение. 2016. N 5. С. 51 - 56.
2. Вольвач Я.В. Туристские услуги как объект гражданских правоотношений: монография. М.: Норма, Инфра-М, 2012. 128 с.
3. Князькова С.С. Законодательство о защите прав потребителей в сфере туристских услуг. Проблемы правоприменения // Туризм: право и экономика. 2014. N 1. С. 12 - 14.
4. Кузахметова С.Е. К вопросу об увеличении гарантий ответственности туроператоров выездного туризма // Туризм: право и экономика. 2015. N 2. С. 8 - 11.
5. Кузахметова С.Е. Особенности правоприменительной практики по вопросам ответственности туристических компаний по договору о реализации туристского продукта // Юридический мир. 2015. N 6. С. 63 - 68.
6. Можно ли получить компенсацию в случае замены отеля туроператором в одностороннем порядке? // Азбука права: электрон. журн. 2017
7. Можно ли получить компенсацию в случае несоответствия отеля

- (гостиницы) заявленной туроператором категории? // Азбука права: электрон. журн. 2017.
8. Молоденкова Т.Е. Туроператорская деятельность: теоретические и практические проблемы осуществления // Туризм: право и экономика. 2014. N 2. С. 15 - 19.
 9. Сирик Н.В. О последствиях включения в договор условий, ущемляющих установленные законом или иными нормативными правовыми актами права туристов // Вестник арбитражной практики. 2012. N 3. С. 38 – 42
 10. Сирик Н.В., Кусков А.С. Неустойка и задаток в договоре о реализации туристского продукта: теория и практика применения.
 11. Ситдикова Л.Б., Кузахметова С.Е. К вопросу об ответственности туристической компании за качество оказания услуги "визовая поддержка" "Туризм: право и экономика", 2016, N 1
 12. Ситдикова Л.Б., Кузахметова С.Е. Фонд персональной ответственности туроператора как новый способ обеспечения исполнения обязательств в сфере туризма // Туризм: право и экономика. 2016. N 3. С. 6 - 8.
 13. Ситуация: Должен ли турагент вернуть деньги в случае отказа в получении визы? ("Электронный журнал "Азбука права", 2017)
 14. Сутягин А.В., Феоктистов И.А. Новые Правила оказания туристических услуг. М.: ГроссМедиа, РОСБУХ, 2008. 128 с.
 15. Шерстобитов А.Е. Гражданско-правовые вопросы охраны прав потребителей. С. 109.
 16. Михайлова М. Н. Ответственность туристических фирм за ненадлежащее качество предоставляемых услуг//Псковский региональный журнал.2009. №8. С. 89-99

Судебная практика:

1. Апелляционное определение Красноярского краевого суда от 16 ноября 2016 г. по делу N 33-15553/2016А-2.147// СПС «КонсультантПлюс»
2. Апелляционное определение Красноярского краевого суда от 24 августа 2016 г. по делу N 33-10313/2016// СПС «КонсультантПлюс»
3. Апелляционное определение Московского городского суда от 28 марта 2016 г. по делу N 33-6542// СПС «КонсультантПлюс»
4. Апелляционное определение Московского городского суда от 30 января 2013 г. по делу N 11-2274// СПС «КонсультантПлюс»
5. Апелляционное определение Оренбургского областного суда от 26 мая 2015 г. по делу N 33-3314/2015
6. Апелляционное определение Самарского областного суда от 29 марта 2016 г. по делу N 33-3654/2016// СПС «КонсультантПлюс»
7. Апелляционное определение Санкт-Петербургского городского суда от 8 декабря 2016 г. N 33-25835/2016// СПС «КонсультантПлюс»
8. Апелляционное определение Санкт-Петербургского городского суда от 2 июля 2014 г. N 33-6663/2014// СПС «КонсультантПлюс»
9. Апелляционное определение Санкт-Петербургского городского суда от 16 декабря 2015 г. N 33-21008/2015// СПС «КонсультантПлюс»
10. Апелляционное определение Саратовского областного суда от 16 ноября 2016 г. по делу N 33-8670// СПС «КонсультантПлюс»
11. Апелляционное определение Ярославского областного суда от 7 июня 2012 г. по делу N 33-2864/2012// СПС «КонсультантПлюс»
12. Постановление Президиума Томского областного суда от 15 июля 2015 г. N 44Г-24/2015// СПС «КонсультантПлюс»