

DOI: <http://dx.doi.org/10.21686/2411-118X-2021-3-70-74>

Особенности правового регулирования внесудебного разрешения гражданско-правовых споров с туристами

А. С. Скаридов

доктор юридических наук, профессор, заведующий кафедрой международного и морского права ГУМРФ имени адмирала С. О. Макарова.
Адрес: ФГБОУ ВО «Государственный университет морского и речного флота имени адмирала С. О. Макарова», 198035, Санкт-Петербург, ул. Двинская, 5/7.
E-mail: alexskar@oceanlaw.ru

Ю. С. Цветкова

старший преподаватель кафедры международного и морского права ГУМРФ имени адмирала С. О. Макарова.
Адрес: ФГБОУ ВО «Государственный университет морского и речного флота имени адмирала С. О. Макарова», 198035, Санкт-Петербург, ул. Двинская, 5/7.
E-mail: yultsvetkova@mail.ru

Features of Legal Regulation of Out-of-Court Settlement of Civil Disputes with Tourists

A. S. Skaridov

Doctor of Law, Professor, Head of the Department of International and Maritime Law of the Admiral Makarov State University of Maritime and Inland Shipping.
Address: Admiral Makarov State University of Maritime and Inland Shipping, 5/7 Dvinskaya st., Saint-Petersburg, 198035, Russian Federation.

E-mail: alexskar@oceanlaw.ru

Y. S. Tsvetkova

Senior Lecturer of the Department of International and Maritime Law of the Admiral Makarov State University of Maritime and Inland Shipping.
Address: Admiral Makarov State University of Maritime and Inland Shipping, 5/7 Dvinskaya st., Saint-Petersburg, 198035, Russian Federation.
E-mail: yultsvetkova@mail.ru

Аннотация

Статья посвящена внесудебным способам урегулирования споров между туристами и туроператорами на примере круизного туризма. Анализируются причины, по которым рассмотрение споров в рамках судебного процесса может быть невыгодно его участникам, исследуется законодательство, регламентирующее внесудебные способы урегулирования споров. Авторами предлагаются возможные пути решения ситуации, в которой многие туристы избегают обращения к альтернативным способам разрешения конфликтов на примере реальных споров между круизными компаниями и туристами. Также анализируется возможность введения института туристского омбудсмена на федеральном уровне. Обосновывается выгода туристов и туроператоров от урегулирования спора во внесудебном порядке.

Ключевые слова: туризм, медиация, омбудсмен, споры с туристами.

Abstract

The article is devoted to out-of-court ways of settling disputes between tourists and tour operators on the example of cruise tourism. The reasons why the consideration of disputes within the framework of the judicial process may be unprofitable for its participants are analyzed, the legislation regulating out-of-court dispute settlement methods is investigated. The authors suggest possible solutions to the situation in which many tourists avoid resorting to alternative ways of resolving conflicts on the example of real disputes between cruise companies and tourists. The possibility of introducing the institution of a tourist ombudsman at the federal level is also being analyzed. The benefit of tourists and tour operators from the settlement of the dispute out of court is justified.

Keywords: tourism, mediation, ombudsman, disputes with tourists.

Роль туризма в мировой экономике сложно переоценить. По данным Всемирного совета по туризму и путешествиям, вклад туризма в мировой валовой внутренний продукт оценивается на уровне 10,4%, или около 8,3 трлн долларов США, а каждое десятое рабочее место создается именно в туристской сфере¹.

Российская Федерация сохраняет потенциал роста своей доли в мировом рынке по количеству въездных туристов. По данным Всемирной туристской организации, в 2017 г. на 100 жителей Россия приняла 17 въездных туристов, Соединенные Штаты Америки – 54, Испания – 261, Франция – 309. При этом, несмотря на заявленное снижение роста покупательской способности, а также влияние пандемии коронавируса на отрасль, правительство России планирует к 2035 г. увеличить объем инвестиций в сферу туризма в три раза, тем самым подняв все остальные показатели².

Активно набирающим популярность и повышающим показатели является круизный туризм. Так, к 2027 г. прогнозируется увеличение количества круизных пассажиров до 40 млн человек в год³.

Таким образом, можно предположить не только рост туризма, но и рост потенциально возможных споров между туристами и туроператорами.

Как показывает судебная практика, подавляющее число споров между туристами и туроператорами обусловлено невыполнением, либо неполным/ненадлежащим выполнением туроператором своих обязанностей. Другая распространенная категория споров – проблемы с расторжением договора по инициативе туриста.

Споры, возникающие из правоотношений, связанных с реализацией морских туров, могут быть обусловлены как вышеуказанными основаниями,

так и более специфичными для круизов причинами: замена портов, изменение маршрута, сроков и т. д. Маршрут круиза и сроки являются существенными условиями договора о реализации туристского продукта, а значит, их нарушение может стать поводом для судебного разбирательства.

Перевод конфликта в правовую плоскость с последующим обращением в суд невыгоден обеим сторонам. В связи с тем, что правоотношения между туристом и туроператором регламентируются не только Гражданским кодексом РФ, Федеральным законом «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», но и Законом «О защите прав потребителей», туроператор может потерять в итоге в два-три раза больше средств, чем в случае мирного урегулирования спора: взысканы будут спорная сумма, неустойка, моральный вред (который по данной категории споров взыскивается в обязательном порядке в случае выигрыша потребителя), штраф в размере 50% от всех удовлетворенных требований, а также судебные расходы – сумма, потраченная на оплату услуг представителя туриста и госпошлина в доход государства – при подаче иска о защите прав потребителей, заявитель от уплаты госпошлины освобождается⁴.

Учитывая, что круизная компания одновременно обслуживает десятки и сотни пассажиров, несложно подсчитать, во сколько обойдутся компании судебные процессы с недовольными туристами.

В свою очередь для туриста судебный процесс также невыгоден, несмотря на размер сумм, которые возможно получить: судебное разбирательство в первой и второй инстанции могут занять около года, в зависимости от загруженности су-

¹ Распоряжение Правительства Российской Федерации от 20 сентября 2019 г. № 2129-р «О Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 г.».

² Там же.

³ Согласно данным отчета Cruise Industry News 2019

⁴ Пункт 3 статьи 333.36 НК РФ.

дов, региона, в котором будет происходить разбирательство, от попыток другой стороны затянуть процесс. К тому же, пока дело будет рассматриваться в суде, в отношении туристской компании может начаться процедура банкротства или она станет участником еще ряда судебных процессов и тогда, даже при наличии положительного решения, туристу будет весьма проблематично получить свои деньги. Поэтому обеим сторонам выгодно разрешить спор во внесудебном порядке.

Внесудебный порядок урегулирования спора между туристом и туроператором в России регламентируется законом весьма формально.

Закон «О защите прав потребителей» предполагает обязательный досудебный порядок урегулирования спора – турист должен направить претензию туроператору, и только в случае, если его требования не будут удовлетворены либо его не устроит предложенный вариант разрешения спора он сможет обратиться за защитой своих прав в судебные органы.

Наличие обязательного досудебного порядка разрешения спора выгодно туроператору – тем самым у компании появляется возможность разрешить конфликт, сохранив деньги, время, и, возможно, лояльного клиента.

Практически любой заключаемый договор содержит положение о том, что «все возникающие споры стороны будут стремиться решить путем переговоров». На практике все переговоры, как правило, ограничиваются направлением досудебной претензии или обменом письмами, а затем, не добившись желаемого результата, стороны обращаются в суд. Также существует много случаев, когда компании вообще не отвечают на претензии клиентов, считая их несущественными либо безосновательными, что является ошибкой: проблема не решается, досудебный порядок считается соблюденным, клиент отправляется в суд.

Рассмотрим несколько случаев попыток круизных компаний разрешить конфликт с пассажирами во внесудебном порядке.

В 2006 г. пассажиры круизного лайнера Queen Mary 2 подали коллективный иск против круизной компании Cunard Line. Причиной обращения в суд стало изменение маршрута, вызванное повреждением одного из двигателей судна¹.

Круиз должен был начаться 15 января в Нью-Йорке и завершиться в Лос-Анджелесе 22 февраля. Вследствие повреждения двигателя, круизная компания отменила остановки в ряде городов и предложила пассажирам возмещение половины стоимости круиза, однако это предложение туристами не было принято. Компании был предъявлен иск, подписанный 200 пассажирами.

В данном случае имела место решимость круизной компании разрешить спор мирно, вернув пассажирам половину стоимости оплаченного круиза: к тому же смена маршрута была вызвана технической поломкой судна, которая могла угрожать безопасности туристов.

Представляется важным рассмотреть другой пример, связанный с изменением маршрута.

В 2019 г. пассажиры круизного лайнера Norwegian Spirit подняли бунт из-за изменений в маршруте и потребовали вернуть им деньги (стоимость круиза составляла 5,3 тыс. фунтов: около 420 тыс. рублей)².

Из-за сильных штормов судно не смогло пришвартоваться в Гавре (Франция) и Амстердаме (Нидерланды). В Норвегии, по словам пассажиров, корабль остановился в заброшенном городе, который был закрыт для туристов.

Остановка в столице Исландии Рейкьявике была отменена и заменена визитом в Гринок – шотландский город недалеко от Глазго (Великобритания). Когда лайнер прибыл в Гринок, ему было отказано в швартовке из-за слишком больших размеров, вследствие этого капитаном было принято решение об изменении маршрута.

За время нахождения судна в море (трое суток), еда испортилась, а канализационная система вышла из строя. В качестве компенсации за доставленные неудобства круизная компания предложила туристам 25%-ную скидку на покупку следующего круиза, что не устроило пассажиров. В ответ на бунт, устроенный на судне туристами, экипаж лайнера отключил интернет и без объяснения причин забрал паспорта у нескольких пассажиров.

В данном случае попытки круизной компании предоставить компенсацию пассажирам в виде скидки на будущее путешествие представляются некорректными, так как для того, чтобы получить

¹ Пассажиры Queen Mary 2 подали в суд на круизную компанию. – URL: <https://www.kommersant.ru/doc/988948> (дата обращения: 12.05.2020).

² Пассажиры застряли на круизном лайнере и подняли бунт. – URL: https://lenta.ru/news/2019/10/09/buntnakorable/?utm_source=yxnews&utm_medium=desktop&utm_referrer=https%3A%2F%2Fyandex.ru%2Fnews (дата обращения: 05.08.2021).

компенсацию, туристам необходимо приобрести новый туристический продукт.

Круизная компания должна была предвидеть вероятность ухудшения погодных условий в порту назначения и, как следствие, – невозможность швартовки и таким образом проявить разумную осторожность (заготовить продукты, проработать альтернативные варианты захода судна в соседние города и т. д.).

Безусловно, в данном случае внесудебный порядок разрешения спора уже не мог дать никаких результатов, и туристам необходимо обратиться в судебные органы за получением компенсации, в том числе за причиненные моральные страдания.

Другой пример. Более сотни пассажиров лайнера Carnival Triumph, который из-за поломки двигателей несколько дней дрейфовал в Мексиканском заливе, подали коллективный иск в суд на круизную компанию Carnival с требованием выплатить им компенсацию физического и морального вреда¹.

Поскольку большинство истцов являются жителями штата Техас, пассажиры обвиняют круизную компанию в том, что ради собственной финансовой выгоды она решила отбуксировать лайнер в порт Алабамы, а не в ближайший порт Прогрессо в Мексике, откуда надо было бы отправлять туристов домой на самолете.

Тем временем пассажирам лайнера приходилось спать на палубе и в других общественных местах, есть испорченную еду.

Компания Carnival принесла извинения за предоставленные неудобства, обещала возместить стоимость круиза, а также выплатить каждому пассажиру 500 долларов компенсации и предоставить скидки на будущие путешествия.

Три этих инцидента имеют разные обстоятельства и олицетворяют разные подходы круизных компаний к внесудебному разрешению конфликта.

Вместе с тем теоретически существует институт медиации, который регламентируется Федеральным законом «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)». Суть метода заключается в разрешении конфликта путем обращения к посреднику (медиатору), по результатам работы которого оформляется медиативное соглашение, выгодное

для обеих сторон, заверяемое нотариусом и обладающее силой исполнительного документа².

Проблема заключается в том, что граждане мало знают об этом способе разрешения спора и практически не используют его.

В различных сферах также существует институт омбудсмена, в частности, в России, кроме уполномоченного по правам человека и уполномоченного по правам ребенка есть общественный примиритель на финансовом рынке, уполномоченный по вопросам инвестиционного климата, а в ряде регионов появились узкоспециализированные омбудсмены. Так, в Саратовской области, Московской области, Калмыкии, Коми и некоторых других регионах введена должность уполномоченного по защите прав участников образовательного процесса, а в Красноярском крае – институт уполномоченного по правам коренных малочисленных народов³.

В России в рамках Общероссийской общественной организации содействия защите прав туристов «Всероссийское объединение туристов», действует туристский омбудсмен. Помощь оказывается туристам на безвозмездной основе, однако об организации и ее возможностях мало кто знает, и, соответственно, обращается. Дополнительной сложностью нам представляется то, что в данном случае омбудсмен действует в рамках только общественной организации.

По нашему мнению, вопрос внесудебного разрешения спора между туристами и туроператорами регулируется на законодательном уровне весьма формально.

В качестве возможного решения вопроса считаем необходимыми следующие действия:

1. Создать в России на федеральном уровне институт туристского омбудсмена – уполномоченного по правам туристов.

2. Внести в Федеральный закон «Об основах туристской деятельности» обращение к уполномоченному по правам туристов в качестве вида досудебного урегулирования спора, который в настоящее время реализуется исключительно как направление досудебной претензии. Считаем, что такая мера позволит разгрузить суды, что в свою очередь благоприятно скажется на скорости и ка-

¹ Пассажиры лайнера Carnival Triumph подали в суд на круизную компанию. – URL: <https://www.interfax.ru/world/291827> (дата обращения: 05.08.2021).

² Статья 12 Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования

споров с участием посредника (процедуре медиации)» (последняя редакция).

³ Какие омбудсмены есть в России. – URL: <https://www.kommersant.ru/doc/1897504> (дата обращения: 03.08.2021).

честве осуществления правосудия в России. Подобные изменения могут быть внесены в Гражданский процессуальный кодекс РФ в рамках судебной реформы, что также снизит избыточные нагрузки на суды.

3. Популяризировать процедуру медиации в России.

4. Внести поправки в Кодекс торгового мореплавания РФ как в нормативный акт, регламентирующий договор перевозки пассажира морем. Глава XXV КТМ РФ регламентирует претензионный порядок и предъявление исков, однако в случае с пассажирами, основным применимым актом станет Закон «О защите прав потребителей», который не предусматривает иных способов решения конфликтов, кроме предъявления претензии.

5. Изменить часть 6 Закона «О защите прав потребителей», изложить ее в следующей редакции: «При удовлетворении судом требований потребителя, установленных законом, суд взыскивает с изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя штраф в размере 70% от суммы, присужденной судом в пользу потребителя».

На наш взгляд, увеличение штрафа за несоблюдение в добровольном порядке требований туриста положительно скажется на готовности туристских компаний разрешать спор во внесудебном порядке.

В то же время необходимо отметить, что даже при наличии закрепленных в законодательстве многообразных методов внесудебного разрешения спора в первую очередь необходимо желание сторон разрешить конфликт.

При этом туристу не менее важно оценивать соразмерность своих требований реально причиненному ущербу – в противном случае результат от длительного судебного разбирательства может оказаться далеким от ожиданий.

Таким образом, правовое регулирование внесудебного порядка споров носит в России скорее формальный характер – указанный порядок действительно предусмотрен, однако реализуется он чаще всего лишь путем направления досудебной претензии.

Считаем, что отсутствие должного правового регулирования внесудебного порядка разрешения споров с учетом возрастающих с каждым годом показателей российского и мирового туризма, сведет к минимуму результаты от усилий государства, предпринимаемых в целях снижения нагрузки на судебную систему.

Список литературы

5. Голованов Н. М. Примирительные процедуры в гражданском процессе России и зарубежных стран // Международный научно-исследовательский журнал. – 2021. [Электронный ресурс]. – URL: <https://cyberleninka.ru> (дата обращения: 25.08.2021).
6. Избасарова А. Б. Медиация как внесудебной способ урегулирования споров // Научный журнал. – ООО «Олимп», 2021. [Электронный ресурс]. – URL: <https://cyberleninka.ru> (дата обращения: 25.08.2021).
7. Мацарин А. С. Круизный туризм в контексте стратегии развития туризма в РФ на период до 2035 г. // Актуальные проблемы развития сферы услуг : сборник научных трудов / под ред. Ю. В. Долматеня, В. А. Ткачева. – СПб. : Санкт-Петербургский государственный экономический университет, 2019. – С. 211–215.
8. Семёнова Е. Ю., Чиглинцева А. А. Медиативное соглашение: правовая природа и значение // Журнал E-Scio. – 2021. [Электронный ресурс]. – URL: <https://cyberleninka.ru> (обращения: 25.08.2021).
9. Ткач К. Н., Ушаков Е. Ю., Селиванов В. В. Договор морского туризма // Повышение конкурентоспособности социально-экономических систем в условиях трансграничного сотрудничества регионов : сборник статей IV Межрегиональной научно-практической конференции с международным участием. – Ялта : ФГАОУ ВО «Крымский федеральный университет им. В. И. Вернадского», 2017. – С. 244–246.
10. Шмыткова А. В. Круизный туризм. – Ростов-на-Дону : ООО «ДГТУ-Принт», 2017.