

Хлуднев Денис Владимирович

Магистрант

Направление: Юриспруденция

Магистерская программа: Гражданское право

Правовое регулирование защиты прав потребителей при оказании санаторно-курортных услуг

Аннотация. В статье анализируются особенности защиты прав потребителей при покупке ими санаторно-курортной путевки через агентскую сеть. В настоящее время большинство организаций отдыха, оздоровления и размещения для продажи предоставляемых ими услуг применяют систему агентских договоров, в соответствии с которой реализацией санаторно-курортных путевок занимается агент, а непосредственным исполнителем услуг остается принципал. Множество возникающих в связи с этим проблемных вопросов правового регулирования взаимоотношений продавца, исполнителя и потребителя обуславливают актуальность выбранной темы.

Ключевые слова: защита прав потребителей, агентский договор, принципал, агент, потребитель, договор купли-продажи санаторно-курортной путевки, оказание санаторно-курортных услуг, гостиничный продукт, туристский продукт, туроператор, турагент, возврат денежных средств, предоставление потребителю информации об услугах, ответственность за исполнение обязательств.

© Российское законодательство о защите прав потребителей характеризуется правовой динамикой, что обусловлено постоянно возникающими проблемами правоприменительной практики по подобным спорам и неоднозначностью применения органами правовой юрисдикции различных положений нормативных правовых актов к схожим правоотношениям.

Несмотря на обширную правоприменительную практику в сфере защиты прав потребителей, постоянно появляются новые пробелы законодательства, требующие регулирования или устранения. Достаточно большой кластер подобных проблемных вопросов нормативно-правового характера связан со спорами по защите потребителями своих прав при покупке ими путевки через агентскую сеть.

В многолетней практике работы организаций отдыха, оздоровления и размещения (санаториев, пансионатов, парк-отелей, гостиниц, баз и домов отдыха и т. п.) используются различные каналы продажи санаторно-курортного и гостиничного продукта. В современном мире активное распространение получила реализация фирмами-исполнителями оказываемых ими санаторно-курортных и гостиничных услуг путем взаимодействия с мириадами агентств.

Подобная схема сотрудничества является выгодным симбиозом как для принципала (организации отдыха, оздоровления и размещения), так и для агента (продавца санаторно-курортных и гостиничных услуг). Экономический эффект от данного взаимодействия для принципала заключается в возможности расширения каналов сбыта санаторно-курортного и гостиничного продукта за пределы региона, в котором им непосредственно осуществляется деятельность, а для агента – в сокращении расходов на покупку продукта и отсутствии убытков в случае падения потребительского спроса на него.

В силу положений п. 1 ст. 1005 ГК РФ [1], по агентскому договору одна сторона (агент) обязуется за вознаграждение совершать по поручению другой стороны (принципала) юридические и иные действия от своего имени, но за счет принципала либо от имени и за счет принципала.

Наиболее интересным с точки зрения правоприменительной практики представляется первый случай взаимоотношений принципала и агента, например, когда агент при заключении договора купли-продажи санаторно-курортной путевки заключает с потребителем договор самостоятельно, от своего имени. При этом зачастую агент даже не уведомляет потребителя о том,

что является посредником и не представляет никакой информации о непосредственном исполнителе санаторно-курортных услуг.

На практике данное явление вызывает большое количество проблемных вопросов. Например, агентство, выдававшая вторые путевки с возможностью возврата денежных средств, столкнулась с вызовами, связанными с досрочным выездом из объекта размещения или незаездом группы. Потребитель, не имеющий достаточной информации об исполнителе услуг, может обращаться с требованиями защиты своих нарушенных прав к агенту, наличие которого является "третьим звеном" в цепочке власти. Для потребителя это чревато принятием судебных решений об отказе в удовлетворении его требований.

Договор между агентом и принципалом может устанавливать особенности возврата денежных средств потребителю, например, сроков возвращения, возможных штрафов и отказов от путевок. Правила возврата должны быть оговорены в договоре и ознакомлены с потребителем, а нарушения правил могут привести к удержанию части средств за неистраченные услуги или для компенсации возможных убытков.

Если потребитель не согласен с удержанием, он может обратиться в суд для защиты своих прав[2]. В этом случае агент должен вернуть ему денежные средства за неиспользованные услуги, в том числе за путевки. Аргументы агента могут быть опровергнуты потребителем, представившим доказательства о своей уважительной причине отказа от услуг, например, справки о здоровье или смерти близкого родственника.

Суд может рассмотреть требования потребителя и удовлетворить его, если агент не доказал факт уведомления потребителя о правилах возврата и не смог опровергнуть уважительность его причин отказа от услуг. Возможные особенности возврата денежных средств за путевки должны быть установлены принципалу. Многократно зафиксированы случаи недобросовестной работы агентов, которые продают клиентам путевки на санаторно-курортные услуги, обещая им условия, которые на самом деле не соответствуют действительности. В результате, клиенты сталкиваются с

неудовлетворительными условиями проживания, отсутствием медицинской помощи, отсутствием базовых удобств, а также лишаются возможности восстановления здоровья.

В данной ситуации, агент имеет обязанность предоставить клиенту правдивую информацию о реальных условиях проживания в выбранном санатории, включая информацию о комплектации номеров, медицинской помощи, доступности бассейна и других удобств. При продаже путевки, агент должен обязательно уведомить клиента обо всех возможных условиях, специализации медицинских услуг и кроватей, которые будут доступны для посещения в санатории [3].

В случае нарушения данных обязательств агентом, клиенты имеют право обращаться за юридической защитой, с требованием возврата стоимости путевки и компенсации морального вреда, а также возмещения иных расходов, связанных с перерасходом на несоответствующие условия денежных средств [4].

Одним из примеров таких судебных решений может служить случай отказа профессионального принципала в размещении клиента в выбранном санатории из-за отсутствия необходимой медицинской документации. Также, в этом случае была зафиксирована обязанность санатория предоставить клиенту информацию о непосредственном контакте с больными COVID-19 за предшествующие 14 дней до отъезда.

Сохранение жизни и здоровья отдыхающих – главная задача законодательства, которая требует полного и достоверного информирования клиентов о предоставляемых услугах, правилах заселения и потребностях. Согласно статье 10 Закона РФ «О защите прав потребителей» установлены нормы, обязывающие продавца (или его агента) предоставлять потребителю своевременную и достоверную информацию о других услугах, обеспечивающую возможность правильного выбора. Эта информация должна содержать адрес (место нахождения) и фирменное наименование исполнителя услуг, правила оказания долгим услуг и указание конкретного лица,

оказывающего услугу, а также данные об услугах, имеющие значение для их оказания [7].

За нарушение этой обязанности продавца или агента установлена ответственность в виде административного штрафа в размере от пяти до десяти тысяч рублей. Однако, часто агенты пренебрегают этой обязанностью и привлекаются к ответственности в рамках гражданского или административного судопроизводства.

Для решения этой проблемы было бы целесообразно закрепить возможность потребителя требовать компенсации за непредоставление ему информации, установленной статьей 10 Закона «О защите прав потребителей». Это правило можно распространить на других участников правоотношений в рамках законодательства о защите прав потребителей, таких как изготовители и исполнители.

Важной проблемой при спорах о защите прав потребителей с участием агента является соотношение положений Гражданского кодекса РФ и законодательства о защите прав потребителей.

Рассмотренные проблемы включают в себя второстепенные вопросы с юридическим характером, что затрудняет возможность защищать права потребителей, нарушенные на протяжении длительного периода времени. Для решения подобных проблем необходимо разработать нормативный акт, регламентирующий другие потребительские вопросы в сфере санаторно-курортной деятельности. Также можно обновить законодательную базу, регулируемую сферу продажи путевок через агентские сети, ужесточив группу ответственности за нарушение законодательства. Кроме того, Пленум Верховного Суда РФ может разъяснить ряд проблемных вопросов, связанных с защитой прав потребителей. В целом, необходимо улучшить законодательство, разделив полномочия на применение положений Гражданского кодекса РФ и законодательства о защите прав потребителей в сфере санаторно-курортных услуг, чтобы обеспечить защиту потребителей и вызывать заинтересованность со стороны общества.

Литература

1. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 26.01.1996 № 14-ФЗ (ред. от 01.07.2021, изм. от 08.07.2021) (с изм. и доп., вступ. в силу 01.01.2022) // Собрание законодательства РФ. 1996. № 5. Ст. 410.

2. Решение мирового судьи судебного участка № 349 Савеловского района Москвы от 21.05.2021 по делу № 02-0333/349/2021 [Электронный ресурс] // Режим доступа: consultant.ru

3. Решение мирового судьи судебного участка № 70 Климовского района Московской области от 18.12.2018 по делу № 2-763/18 [Электронный ресурс] // Режим доступа: consultant.ru

4. Решение Коломенского суда Московской области от 10.03.2022 по делу № 2-153/2022 [Электронный ресурс] // Режим доступа: consultant.ru

5. Решение Чертановского районного суда города Москвы от 06.12.2021 по делу № 2-5204/2021 [Электронный ресурс] // Режим доступа: consultant.ru

6. Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 05.12.2022) «О защите прав потребителей» // Собрание законодательства РФ. 1996. № 3. Ст. 140.

7. Ч. 1 ст. 14.8 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001 № 195-ФЗ (ред. от 17.02.2023) // Российская газета. 2001. № 256.