

Особенности правового статуса и ответственности субъектов договорных отношений в сфере туризма в Англии

*Барабанова П.С.**

Статья посвящена особенностям правового статуса организатора, продавца и потребителя как сторон договора, на основании которого, в соответствии с специальным законодательством, регулирующим гражданско-правовые отношения в сфере туризма в Англии, организуется так называемый «package» (комплекс туристских услуг). Автором рассмотрены особенности понятия «потребитель», проанализированы специфические черты обязанностей и ответственности продавца и организатора, в том числе такие пробелы правового регулирования, как отсутствие разграничения ответственности продавца и организатора, а также особенности английского законодательства и правоприменительной практики: пристальное внимание к вопросу доказанности причинно-следственной связи между нарушением обязательств и причинённым ущербом, тенденция к установлению баланса между защитой прав и законных интересов потребителей и предупреждением злоупотреблений такими правами.

Ключевые слова: комплексный туризм; Англия; организатор; продавец; потребитель.

Основным актом специального законодательства, регулирующего договорные отношения в сфере туризма на территории Англии, является так называемый «Акт о комплексном туризме, комплексном отдыхе и комплексных турах», в оригинале поименованный как «Package Travel, Package Holidays and Package Tours Regulations 1992 (SI 1992/3288)» (далее – Акт о комплексных турах), принятый в целях имплементации норм, установленных Директивой Европейского Союза от 13 июня 1990 г. «О комплексном туризме, комплексном отдыхе и комплексных турах» (№90/314/ЕЕС, Люксембург) (далее – Директива).

Предмет регулирования Акта о комплексных турах усматривается из его наименования: это правоотношения, связанные с реализацией услуг, отвечающих признакам «package».

* Барабанова Полина Сергеевна – Директор по организации юридического обслуживания ООО «Би Эл Эс КУСТОС ГРУП»; соискатель кафедры международного частного и гражданского права МГИМО МИД России. barps@inbox.ru.

Согласно ст. 2 Акта о комплексных турах «package» – это предварительно подготовленное сочетание по меньшей мере двух из следующих компонентов, продаваемых или предлагаемых к продаже за общую цену, если период оказания услуг превышает двадцать четыре часа или включает в себя ночевку:

- транспортные услуги;
- услуги по размещению;
- другие туристские услуги, не относящиеся к транспорту или к проживанию и составляющие значительную часть в пропорции ко всему «package».

Та же статья определяет, что договор, на основании которого организуется и предоставляется «package», заключается потребителем, с одной стороны, и продавцом или организатором, с другой стороны.

Под потребителем английский законодатель понимает лицо, которое покупает или обязуется приобрести «package» (основная договаривающаяся сторона). Также под потребителем в зависимости от контекста может пониматься любое другое лицо, от имени или в интересах которого основная договаривающаяся сторона обязуется приобрести «package» (прочие бенефициары), или любое лицо, которому основная договаривающаяся сторона или один из прочих бенефициаров передает «package» (так называемый «transferee»).

Таким образом, Акт о комплексных турах предоставил права потребителя не только лицу, которое напрямую заключило договор, но и фактическому пользователю услуг. Благодаря данным положениям турист, не имеющий подписанного с организатором договора, приобрел право требовать привлечения организатора или продавца к ответственности в случае нарушения кем-либо из них своих обязательств.

Принятие данной нормы в 1992 году стало в определенной мере знаковым явлением правового регулирования договорных отношений в Англии, так как на тот момент право предъявлять те или требования на основании договора принадлежало только лицу, напрямую являющемуся стороной договора с исполнителем. В данных условиях, например, турист, понесший убытки в связи с некачественным оказанием услуг, не вправе был потребовать их возмещения, если договор на тур был подписан другим лицом, что нашло отражение в деле «Джексон против Хоризон Холидэйс лтд», когда апелляционный суд в решении отметил, что право обращаться с иском имеет только лицо, совершившее сделку, иное лицо не вправе, даже если сделка была совершена в их интересах¹.

Нормативный акт о правах третьих лиц в рамках контракта, распространявший свое действие на иные сферы деятельности, был принят только в 1999 году².

Как уже указывалось выше, на противоположной стороне данного правоотношения находятся организатор и/или продавец. Организатор определен как лицо, которое регулярно (не от случая к случаю)

организует «package» и продает их или предлагает для продажи непосредственно сам или через продавца. Последний, в свою очередь – это лицо, которое продает или предлагает для продажи «package», сформированные организатором.

Одной из особенностей Акта о пакетных турах является то, что данный документ, регулируя вопросы ответственности по договору, предусматривает только нормы об ответственности продавца и организатора. Положений, касающихся ответственности потребителя, в Акте о комплексных турах не содержится. Представляется, что данный уклон вызван нацеленностью Акта о комплексных турах, в первую очередь, на защиту прав потребителя. Данная цель усматривается не только из слов «защита потребителя» перед названием данного нормативного акта, но и из его содержания: основная часть норм Акта о комплексных турах посвящена обязанностям продавца и/или организатора по информированию потребителей, включая перечень подлежащей предоставлению информации и ответственность за непредоставление такой информации, либо предоставление недостоверных сведений или ненадлежащее исполнение данных обязанностей в иных формах.

При этом, несмотря на то, что нормы Акта о пакетных турах об обязанностях и ответственности организатора и продавца по отношению к потребителю являются существенной частью данного нормативного документа, правовое регулирование данных аспектов рассматриваемых правоотношений не лишено определённых пробелов.

В частности, Акт о комплексных турах не содержит указания на какие-либо обязанности именно продавца, за исключением обязанности не допустить доступности для потребителя брошюр, содержащих в себе информацию, не соответствующую требованиям закона (ст. 5 Акта о комплексных турах).

В то же время английским законодателем возложен ряд обязанностей конкретно на организатора.

Во-первых, это запрет допускать доступность для потребителей брошюр, содержащих недостоверную информацию.

Во-вторых, обязанности:

1) уведомлять потребителя в возможно ранние сроки об изменении существенных условий договора, например, о цене (ст. 12 Акта о комплексных турах);

2) в случае неоказания значительной части услуг после отправления или в случае, если станет известно о невозможности для организатора предоставить значительную часть услуг, предоставить потребителю подходящую альтернативу без дополнительной платы, в отдельных случаях – возместить потребителю разницу между стоимостью первоначально согласованных услуг и фактически предоставленных, при невозможности достичь договоренности – обеспечить потребителя транспортом к месту отправления или в другое

место, куда потребитель согласится поехать, и при наличии оснований выплатить компенсацию.

При этом, указывая в понятии договора контрагентом потребителя организатора или продавца или их обоих в зависимости от случая, Акт о комплексных турах, кроме того, содержит и отдельный термин – «другая сторона договора» (*the other party to the contract*), значение которого определяет как «сторона договора, отличная от потребителя, то есть организатор, или продавец, или они оба, в зависимости от случая». Часть норм Акта о комплексных турах определяют те или иные права и обязанности именно организатора или продавца, часть – оперируют общим понятием другой стороны договора.

Английским законодателем не дано ответа на вопрос о том, в зависимости от какого «случая» другой стороной договора признается организатор, продавец или оба данных лица. Данная особенность затрудняет разграничение сфер ответственности организатора и продавца, на что обращают внимание, например, Давид Грант и Стефан Мейсон, определяя данный вопрос как открытый, найти примерный (предположительный) ответ на который можно лишь при анализе целей Директивы³.

Например, п. 1 ст. 15 Акта о комплексных турах устанавливает принцип ответственности другой стороны договора перед потребителем за надлежащее исполнение обязательств по договору независимо от того, должны ли данные обязательства исполняться этой стороной либо иными поставщиками услуг. При этом данная норма не определяет, кто именно – организатор или продавец – отвечает перед потребителем за надлежащее исполнение обязательств по договору, оперируя общим понятием другой стороны договора.

Указанное положение можно было бы толковать как определяющее ответственность перед потребителем того лица, которое заключило с ним договор, если бы не вышеупомянутая оговорка в Акте о комплексных турах о том, что в роли другой стороны договора могут выступать одновременно и продавец и организатор при отсутствии ответа на вопрос, в каких случаях стороной по договору является организатор или продавец, а в каких – и тот, и другой одновременно, что также подтверждает общую правовую неопределенность в вопросе конкретного лица, ответственного в конкретном случае перед потребителем в рамках тех или иных обстоятельств.

В регулировании подобных аспектов российский законодатель, на наш взгляд, представляется в определённой мере более прогрессивным, что выражается в следующем. Подобно регулированию Актом о комплексных турах деятельности организаторов и продавцов, российский законодатель в Федеральном законе «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996 № 132-ФЗ (далее – Закон) предусмотрел сходные понятия туроператора и турагента, первый из которых осуществляет формирование, продвижение и реализацию туристского продукта (подобно организации

«package» организатором), а второй – только реализацию туристского продукта (аналогично рассмотренному выше статусу продавца). При этом до 2007 года Закон использовал во многом аналогичный подход к ответственности турагента и туроператора, не разделяя её, однако впоследствии Федеральным законом от 05.02.2007 № 12-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» в Закон были внесены изменения, устанавливающие ответственность туроператора за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта. В свою очередь, внесенные положения об ответственности туроператора подверглись изменениям и в дальнейшем (Федеральным законом от 03.05.2012 № 47-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» и Федеральным законом от 02.03.2016 N 49-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в целях совершенствования законодательства, регулирующего туристскую деятельность») в направлении усиления ответственности туроператора и разграничении ответственности между ним и турагентом.

Несмотря на то, что, на наш взгляд, законодательство Российской Федерации также не является полностью совершенным в данной части, о большей прогрессивности российского законодателя, по нашему мнению, свидетельствует, во-первых, сама направленность развития законодательства на уточнение и совершенствование данных положений при неизменности Акта о комплексных турах в этой части, во-вторых, отмеченная российским законодателем необходимость возложения ответственности за оказание услуг в составе туристского продукта, главным образом, на туроператора, который имеет реальные возможности повлиять на их качество, в отличие от турагента (в английском законодательстве – продавца).

Разумность такого подхода, основанного на разграничении обязанностей и ответственности между организатором и продавцом, отчасти отмечается Дэвидом Грантом и Стефаном Мейсоном, которые полагают, что ответственность продавца за предоставление потребителю информации, а организатора – за исполнение обязательств по договору, по существу, представляют собой некую базовую презумпцию и цель законодательства, которая при этом надлежаще не сформулирована в правовых нормах Англии⁴.

Так, например, апелляционный суд по делу «Хоун против Гоинг Плэйсез» признал, что в роли ответчика должен выступать туристический агент, при том, что исковые требования вытекали из претензий к качеству оказанных туристских услуг⁵.

Вместе с тем, рассматривая данного рода правовые проблемы регулирования туристской деятельности в Англии, представляется необходимым отметить и положительные явления, каким, на наш взгляд, является вытекающий из тенденций судебной практики Ан-

глии вывод, что при рассмотрении дел судами уделяется пристальное внимание доказанности причинно-следственной связи между действиями (бездействием) ответчика и причиненным истцу ущербом. Так, например, по делу «Синтия Энн Моран и Фёст чойс холидэйс энд флайтс лтд» суд, отказывая в иске со ссылкой на отсутствие причинно-следственной связи между ущербом и нарушением ответчиком его обязанностей, отметил, что «закон этой страны не таков, чтоб вы могли предъявить иск к кому-либо о чем-либо, только лишь на основании того, что претерпели ущерб»⁶.

Данный случай не единичен, тщательное исследование наличия или отсутствия упомянутой причинно-следственной связи нашло свое отражение и в иных прецедентах. По вышеупомянутому делу «Хили против Космосэйр» Высокий Суд Правосудия отметил, что туристическая компания была бы признана ответственной перед туристом за вред и обязанной произвести соответствующие выплаты, если бы истец доказал, что его попадание в бассейн произошло вследствие того, что истец поскользнулся на мокрой плитке. Однако поскольку таковых доказательств представлено не было, суд освободил ответчика от какой-либо ответственности⁷.

Аналогичным образом вопросы причинно-следственной связи между причиненным вредом и действиями (бездействием) ответчика исследованы судами и по иным делам, например, по делам «Клаф против Фёст чойс холидэйс энд флайтс»⁸, «Шейла Модсли против Космосэйр ПЛС», «Перселл против Томсон холидейс Лтд», «Майл Джеймс Клаф против Фёст чойс холидэйс энд флайтс»⁹.

Кроме того, в контексте положительного опыта английского законодателя в регулировании данных вопросов представляет особый интерес п. 7 ст. 15 Акта о комплексных турах. Данная норма отмечает, что хотя продавец и/или организатор и не несут ответственности за обстоятельства вследствие действий третьих лиц, если такие лица не имеют отношения к оказанию услуг в составе «package», обстоятельства, которые невозможно предвидеть и предотвратить при должной мере заботливости, тем не менее, если у потребителя в таких ситуациях возникнут трудности, другая сторона договора обязана оказать потребителю незамедлительную помощь.

Акт о комплексных турах, таким образом, устанавливает некоего рода «моральную ответственность» другой стороны договора перед потребителем, благодаря которой другая сторона освобождается от ответственности за последствия обстоятельств, на которые эта сторона не может повлиять, и одновременно потребитель, поехавший на отдых с использованием услуг профессиональных участников рынка, не остаётся бы без какой-либо помощи и поддержки в непредвиденных ситуациях.

В свою очередь, английский законодатель демонстрирует также сбалансированный подход к защите прав потребителей и профессиональных участников рынка, предусматривая (п. 9 ст. 15) условие об

обязанности потребителя в случае обнаружения факта нарушения обязательств при первой же возможности уведомить об этом другую сторону договора и поставщика услуг, ограничивающее возможность злоупотреблений со стороны лиц, приобретающих туристские услуги и в течение поездки не заявляющих никаких жалоб, однако в ходе отдыха отыскивающих и фиксирующих мелкие недостатки услуг с целью дальнейшего предъявления требований о выплате различного рода компенсаций.

По нашему мнению, аналогичным целям служит и указание в пункте 4 данной статьи на возможность разумного ограничения договором размера компенсации, выплачиваемой потребителю, за исключением случаев причинения вреда в виде телесных повреждений.

По нашему мнению, в этой части могло бы быть полезным использование зарубежного опыта в России, а именно, такого рода «уравновешивающие» нормы европейского и английского законодательства могли бы оказать позитивное влияние на установление баланса прав и законных интересов субъектов подобных правоотношений и на территории РФ в случае внедрения аналогичного рода положений в российское законодательство.

Таким образом, Акт о комплексных турах, в отличие от российского законодательства в сфере туристской деятельности, характеризуется неполнотой правового регулирования отдельных аспектов, но при этом, будучи нацеленным на защиту прав потребителя, содержит также нормы, направленные на установление обоснованного баланса защиты прав и законных интересов сторон.

The Particularities of the Legal Status and Liability of the Parties of the Contractual Relations within the Sphere of Tourism in England (Summary)

*Polina S. Barabanova**

The article is devoted to the special aspects of the legal status of the organizer, retailer and consumer as the parties of the contract which package, pursuant to special legislation within the touristic sphere in England, is organized under. The particularities of the definition «consumer», special aspects of organizer's and retailer's duties and liability including the problem of the absence of division of organizer's and retailer's responsibilities and particularities of the cases: careful attention to the matters concerning the proof of causation between the breach of contract and damage, tendency towards the balance between consumers' rights defense and abuse of such rights prevention were examined by the author.

Keywords: package travel; England; organizer; retailer; consumer.

¹ Джексон против Хоризон Холидэйс лтд, Архив Апелляционного суда Англии и Уэльса, 5 февраля 1974 года [Jackson v Horizon Holidays Ltd, Court of Appeal of England and Wales, February 5, 1974] 3 All ER 92 / Туристическое право: ежеквартальное издание [Travel Law Quarterly] [Электронный ресурс] // Режим доступа: http://travellawquarterly.co.uk/index.php/material_articles/view/abta_v_caal/

² Акт о правах третьих лиц по договору 1999 года [Contracts (Rights of Third Parties) Act 1999] / legislation.gov.uk [Электронный ресурс] // Режим доступа: <http://www.legislation.gov.uk/ukpga/1999/31/contents>.

³ Грант, Дэвид и Мейсон, Стефан. Правовое регулирование отдыха [Grant, David & J. Mason, Stephen. Holiday law]. 5-е изд. Лондон: Свит энд Максвелл [Sweet & Maxwell], 2012. С. 48.

⁴ Грант, Дэвид и Мейсон, Стефан. Правовое регулирование отдыха [Grant, David & J. Mason, Stephen. Holiday law]. 5-е изд. Лондон: Свит энд Максвелл [Sweet & Maxwell], 2012. С. 50.

⁵ Хоун против Гоинг Плэйсез, Архив Апелляционного суда Англии и Уэльса – Гражданское отделение, 13 июня 2001 года [Hone v Going Places, Court of Appeal - Civil Division, June 13, 2001] EWCA Civ 947 / Апелляционный суд Англии и Уэльса [England and Wales Court of Appeal] [Электронный ресурс] // Режим доступа: <http://court-appeal.vlex.co.uk/vid/-52577240>.

⁶ Комплексный отдых. Наиболее востребованные прецеденты. Составители: Алан Саджерсон, Мэтью Чэппмен, Сара Прейджер и Джек Хардинг [Package Holidays. Most wanted cases. Compiled By: Alan Saggerson, Matthew Chapman, Sarah Prager & Jack Harding] / Туристическое право: ежеквартальное издание [Travel Law Quarterly] [Электронный ресурс] // Режим доступа: http://travellawquarterly.co.uk/index.php/material_articles/view/most_wanted_cases.

* Polina S. Barabanova - Executive for legal services of BLS CUSTOS GROUP, LLC; applicant at the department of private international and civil law of MGIMO-University MFA Russia. barps@inbox.ru.

⁷ Хили против Космосэйр, Архив Высокого Суда Правосудия, 28 июля 2005 года [Healy v Cosmosair, High Court of Justice, July 28, 2005] EWHC 1657 (QB) / Высокий Суд Правосудия Англии и Уэльса [England and Wales High Court of Justice] [Электронный ресурс] // Режим доступа: <http://high-court-justice.vlex.co.uk/vid/hq04x01346-52924142>.

⁸ Клаф против Фэст чойс холидэйс энд флайтс, Архив Апелляционного суда, Гражданское отделение, 25 января 2006 года [Clough v First choice holidays and flights Ltd, Court of Appeal, Civil Division, January 25, 2006] EWCA Civ 15 / Туристическое право: ежеквартальное издание [Travel Law Quarterly] [Электронный ресурс] // Режим доступа: http://www.travellawquarterly.co.uk/index.php/material_articles/view/clough_v_first_choice_holidays_and_flights_ltd_2006_ewca_civ_15.

⁹ Комплексный отдых. Наиболее востребованные прецеденты. Составители: Алан Саджертон, Мэтью Чэпмен, Сара Прейджер и Джек Хардинг [Package Holidays. Most wanted cases. Compiled By: Alan Saggerson, Matthew Chapman, Sarah Prager & Jack Harding] / Туристическое право: ежеквартальное издание [Travel Law Quarterly] [Электронный ресурс] // Режим доступа: http://travellawquarterly.co.uk/index.php/material_articles/view/most_wanted_cases.