

## ИНФОРМАЦИЯ ОБ УСЛОВИЯХ БЕЗОПАСНОСТИ ТУРИСТОВ КАК СУЩЕСТВЕННОЕ УСЛОВИЕ ДОГОВОРА ВОЗМЕЗДНОГО ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПО ТУРИСТИЧЕСКОМУ ОБСЛУЖИВАНИЮ

Е. В. Тозик

*Гомельский государственный технический университет  
имени П. О. Сухого, Беларусь*

Научный руководитель В. Ф. Чигир

Принцип VII Гаагской декларации по туризму провозгласил безопасность и защиту туристов и уважение их достоинства неперенным условием развития туризма. Безопасность и защита туристов в стране временного пребывания напрямую зависят от уровня их информированности об особенностях путешествия. Порядок и объем предоставления такого рода информации должен регулироваться законодательством.

Стержнем правового регулирования отношений в области туризма в Республике Беларусь является Закон Республики Беларусь от 25.11.1999 г. № 326-З «О туризме». Правовое отношение между субъектом туристической деятельности и туристом имеет форму договорного правоотношения по возмездному оказанию услуг по туристическому обслуживанию. Ч. 2 ст. 8 Закона Республики Беларусь «О туризме» к числу существенных условий договора относит достоверную информацию о потребительских свойствах туристского продукта, включая информацию о программе пребывания и маршруте путешествия, об условиях безопасности туристов и результатах сертификации туристского продукта. К сожалению, белорусский законодатель не определил термин «потребительские свойства туристского продукта», равно как и содержание «условий безопасности туристов».

1. В соответствии со ст. 1 Закона Республики Беларусь от 09.01.2003 г. № 183-З «О защите прав потребителей» «безопасность товара (работы, услуги) – это безопасность товара (результата работы, услуги) для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации, а также безопасность процесса выполнения работы (оказания услуги)». Значит, применительно к данному договору, основываясь на ст. 1 Закона Республики Беларусь «О защите прав потребителей», термин «безопасность» можно раскрыть следующей формулировкой: «безопасность услуги – это безопасность результата услуги для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды, а также безопасность процесса оказания услуги». Во-первых, очевидна бессмысленность и алогичность данного определения. Полагаем, что норма ст. 1 Закона Республики Беларусь «О защите прав потребителей» нуждается в изменении с точки зрения лексики русского языка: логически неприемлемо определение понятия через однокоренное слово. Возможна, к примеру, следующая конструкция: «безопасность товара (работы, услуги) – это отсутствие вредного влияния товара (результата работы, услуги) при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации, а также процесса выполнения работы и (или) оказания услуги на жизнь, здоровье, имущество потребителя и окружающую среду. Но, видимо, оптимальным вариантом изложения данной нормы являлось бы ее разбивка на две самостоятельные части: «безопасность товара» и «безопасность работы, услуги». Во-вторых, специфика отношений в области туризма, зачастую связанная с пребыванием потребителя за пределами Республики Беларусь, обуславливающим минимальные возможности исполнителя (турагента, туроператора) непосредственного вмешательства в «процесс оказания услуги», не позволяет утверждать, что данное

определение исчерпывает проблему. К тому же понятие «безопасность процесса оказания услуги» не равнозначно по смыслу понятию «условия безопасности потребителя» (в данном случае – туриста).

Ч. 4 ст. 10 Закона Республики Беларусь «О туризме» устанавливает обязанность туроператоров и турагентов предоставление туристам исчерпывающих сведений об особенностях путешествий, а также о грозящих опасностях при совершении путешествий и осуществление предупредительных мер, направленных на обеспечение безопасности туристов. Полагаем, что такое изложение не позволяет четко определить перечень основных составляющих безопасности человека, отправляющегося в путешествие. Таким образом, нормы Закона Республики Беларусь «О туризме» нуждаются в детализации.

Определенно, требует уточнения понятие «условий безопасности туристов», поскольку, с нашей точки зрения, возможна весьма многозначная его трактовка: безопасность проживания, передвижения, состояние здоровья, сохранность имущества туриста и т. п. Да, сервис некоторых гостиниц предусматривает наличие так называемой «службы безопасности», «секьюрити». Однако, во-первых, как правило, путешествие не ограничивается нахождением туриста в пределах гостиницы; во-вторых, сопровождение размещенной в бронетранспортере тургруппы соответствующим образом обученным, подготовленным, вооруженным спецконтингентом не предполагается, и не может рассматриваться как способ спасения туристов при потенциальной возможности, к примеру, теракта.

2. Ряд статей Закона Республики Беларусь «О туризме» следует изложить в иной редакции.

Ст. 11 Закона Республики Беларусь «О туризме» устанавливает право туриста на обеспечение личной безопасности, защиту потребительских прав, сохранность своего имущества, получение неотложной медицинской помощи. Соответственно, субъект турдеятельности обязан обеспечить туристу реализацию этого права. В таком случае, вызывает недоумение умолчание о порядке и способах надлежащего обеспечения данных правомочий. Такой вакуум в правовом регулировании, с одной стороны, способен спровоцировать предъявление туристом претензий к субъекту туриндустрии, основанных на отсутствии услуг по предоставлению личного охранника или на требовании о возмещении стоимости утерянного багажа; с другой – упрощенный подход субъектов турдеятельности к исполнению своей обязанности, сводящийся, в лучшем случае, к разъяснению общеизвестных и привычноприменимых правил поведения в рамках разумно понимаемой осторожности при любых обстоятельствах, без учета специфика избранных для посещения стран. Полагаем, что эффективность обеспечения личной безопасности, сохранности имущества, защиты потребительских прав напрямую зависит от состояния криминогенной обстановки в стране, уровня коррупции и политической стабильности. Поэтому, наряду с письменными разъяснениями по поводу способов «обеспечения» и «защиты», должны также в письменной форме предоставляться и указанного рода сведения.

Турист имеет право на достоверную информацию о правилах въезда в страну (место) временного пребывания, об обычаях местного населения, в том числе связанных с религиозными обрядами, о художественных, археологических, культурных, природных и других объектах, находящихся под особой охраной (ст. 11). Эта норма также нуждается в уточнении. Во-первых, неясен способ предоставления такой информации, ее объем, ответственность за её несвоевременное предоставление и её достоверность. Во-вторых, следует установить право туриста на получение от субъекта турдеятельности информации об особенностях законодательства страны (места)

временного пребывания (например, в некоторых странах и по настоящее время предусмотрено лишение верхней конечности за совершение воровства и применение других, несоразмерно жестоких и непредполагаемых отечественными туристами, санкций), учитывая, что ст. 12 Закона Республики Беларусь «О туризме» установлена обязанность туриста соблюдать законодательство страны (места) временного пребывания. Установление обязанности соблюдать законодательство предполагает наличие знаний о его составе. Здравый смысл подсказывает, что источником такой информации для туриста, отправляющегося за границу, должен быть субъект турдеятельности, с которым турист заключил договор оказания услуг по туристическому обслуживанию.

В соответствии с ч. 6 ст. 10 Закона Республики Беларусь «О туризме» направление туристов в регионы и страны, объявленные в установленном порядке опасными в отношении инфекционных заболеваний, запрещается. Во-первых, необходимо уточнить, каким образом субъекты турдеятельности должны получать информацию о таких регионах и странах; во-вторых, опасность направления туриста в определенный регион или страну не исчерпывается таким составляющим, как наличие эпидемий, эпизоотий и т. д. Вооруженные конфликты, разгул бандитизма, вероятность возникновения стихийного бедствия (например, рост вулканической активности) не менее опасны. Конфуций советовал: «В стране волнения – ее не посещай. В стране мятеж – оттуда уезжай».

С нашей точки зрения, отнесение прав и обязанностей сторон договора оказания услуг по туристическому обслуживанию к числу существенных условий, а также учет нормы ч. 3 ст. 10, в соответствии с которой туроператоры и турагенты обязаны предпринять все меры по соблюдению прав и свобод туристов, обеспечению безопасности и свободного передвижения в стране (месте) временного пребывания, а также сохранности личного имущества, обязывает туроператоров (турагентов) предоставлять подобную информацию в письменной форме в виде неотъемлемого приложения к договору. При этом подобного рода информация должна излагаться доступно для любых категорий потребителей, отражать наиболее значимые объекты, явления, правила, обычаи, особенно те, что существенно отличаются от «родных» либо требуют повышенного внимания со стороны туриста. Достоверность информации должна подтверждаться ссылкой на источник ее получения с указанием даты. Таковым источником должен быть орган государственного управления республиканского уровня. В настоящее время он не определен. Логика подсказывает, что эти вопросы должны быть отнесены к компетенции Министерства спорта и туризма.

В соответствии с ч. 7 ст. 8 Закона Республики Беларусь «О туризме» в случае, если туроператор или турагент менее чем за двадцать дней до начала путешествия вынуждены изменить одно из существенных условий договора, им необходимо сообщить об этом туристам для того, чтобы они могли принять решение о расторжении договора без штрафа либо о согласии с дополнением к договору, учитывающим изменения стоимости туристского продукта. Считаем, что ст. 8 следует дополнить еще одной частью, обязывающей туроператора или турагента расторгнуть договор в случае невозможности обеспечения безопасности процесса оказания туруслуги вследствие включения страны назначения в перечень стран, официально (на уровне, к примеру, МСИТ) запрещенных для туризма. Такое дополнение, помимо прочего, устранил «скрытое» противоречие между ч. 7 ст. 8 и ч. 6 ст. 10 Закона Республики Беларусь «О туризме», запрещающей направление туристов в регионы и страны, объявленные в установленном порядке опасными в отношении инфекционных заболеваний.

В соответствии со ст. 9 Закона Республики Беларусь «О туризме» каждая из сторон вправе потребовать изменения или расторжения договора в связи с существенными изменениями обстоятельств, из которых стороны исходили при заключении договора. К существенным изменениям обстоятельств относятся: изменение сроков совершения путешествия; недобор указанного в договоре минимального числа туристов в группе, необходимого для совершения путешествия; непредвиденный рост транспортных тарифов; введение новых или повышение действующих ставок налогов и сборов. Эта статья также нуждается в дополнении, поскольку возникновение, например, эпидемии туберкулеза или опасности вооруженного переворота намного опаснее роста транспортных тарифов.