

**МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
«ЛИЦЕЙ № 14»**

**«Проблема защиты прав потребителей в сфере туризма в России и Англии»**

**Работу выполнила:** Демина Полина,  
10 «А» класс,  
Муниципальное бюджетное  
образовательное учреждение  
«Лицей № 14» г. Пензы.

**Руководитель:** Кочеткова Елена Алексеевна,  
учитель истории и обществознания,  
Муниципальное бюджетное  
образовательное учреждение  
«Лицей № 14» г. Пензы.

**Пенза  
2021 год**

## Содержание

<b>Введение</b> .....	2
1. Защита прав потребителей в сфере туризма .....	4
2. Судебная практика защиты прав потребителей по оказанию туристских услуг в России и Англии .....	8
<b>Заключение</b> .....	12
<b>Список использованных источников и литературы</b> .....	13

## Введение

**Актуальность темы исследования.** Туризм в начале XXI в. в связи глобализацией общественных процессов представляет собой многоаспектное социально-экономическое и культурное явление. Оно содействует мобильности и занятости населения, содействует стабильному экономическому росту региональных экономик, рациональному использованию объектов культурного и природного наследия. Развитие туризма вносит существенный вклад в обеспечение достойной жизни и свободного развития человека и гражданина, а также является одним из приоритетов устойчивого развития Российской Федерации как социального правового государства.

В настоящее время, особенно в период распространения пандемии COVID-19, в России и Англии большое значение приобретает решение вопросов защиты прав потребителей, то есть туристов или заказчиков туристского продукта при получении ими туристских услуг в процессе путешествий, что обусловлено ростом количества рассматриваемых судами дел по данному вопросу.

Таким образом, проблемы гражданско-правового регулирования договорных отношений в сфере туризма в РФ и Англии и необходимость повышения правовой защищенности участников туристских правоотношений предопределили выбор темы исследовательской работы, определения ее цели и задачи.

**Объектом исследования** являются гражданско-правовые отношения, возникающие при осуществлении туристской деятельности в Российской Федерации и Англии.

**Предметом исследования** являются особенности гражданско-правового регулирования договорных отношений в сфере туризма и специфика применения соответствующего законодательства в России и Англии, материалы судебной практики по вопросам расторжения договора о реализации туристского продукта и защиты прав потребителей.

**Степень изученности проблемы.** Развитие туристской индустрии в России на рубеже XX–XXI вв. способствовало росту цивилистических исследований по данному вопросу.

Большой вклад в развитие теоретических положений по проблеме правовой природы, сущности и содержания договора о реализации туристского продукта внес Е.Л. Писаревский, являющийся автором диссертационного исследования «Правовое регулирование туристской деятельности»<sup>1</sup>, монографии «Туристская деятельность. Проблемы правового регулирования»<sup>2</sup> и других работ. Кроме того, Е.Л. Писаревский написал большое количество статей на тему правового регулирования сферы туризма.

Вопрос гражданско-правового регулирования договорных отношений в сфере туризма в РФ был рассмотрен О.В. Ткаченко в диссертации «Гражданско-правовое регулирование туристской деятельности в Российской Федерации»<sup>3</sup>.

Заметный вклад в определение вида договора о реализации туристского продукта как договора возмездного оказания услуг внес С.Л. Соловьев, который рассматривал данную

---

<sup>1</sup> Писаревский, Е.Л. Правовое регулирование туристской деятельности: автореферат дис. ... канд. юрид. наук: 12.00.03 // Евгений Леонидович Писаревский. СПб., 1999. 23 с.

<sup>2</sup> Писаревский, Е.Л. Туристская деятельность. Проблемы правового регулирования. Владивосток., 1999. 336 с.

<sup>3</sup> Ткаченко, О.В. Гражданско-правовое регулирование туристской деятельности в Российской Федерации: автореферат дис. ... канд. юрид. наук: 12.00.03 // Татьяна Эдуардовна Ткаченко. Астрахань., 2004. 22 с.

проблему в диссертации «Договор возмездного оказания услуг в сфере туристического обслуживания»<sup>1</sup>.

В диссертации «Туристские услуги как объект гражданских правоотношений» Я.В. Вольвач были подняты такие вопросы, как определение понятия договора оказания туристских услуг, его правовая природа и содержание, а также она рассмотрела проблему определения ответственности сторон договора при неисполнении или ненадлежащем исполнении обязательства по оказанию туристских услуг<sup>2</sup>.

Раскрытием особенностей правового регулирования отношений в сфере туризма, поиском оптимальных путей повышения эффективности правового регулирования туристских отношений занимался Е.А. Батищев, автор диссертации «Правовое регулирование туристской деятельности в Российской Федерации»<sup>3</sup>.

Кроме того, большой вклад в развитие теоретической базы исследования гражданско-правового регулирования договорных отношений в РФ внесли Н.И. Волошин, Я.Е. Парций, Л.В. Щенникова, М.И. Брагинский, В.В. Витрянский, О.Н. Садиков, Е.В. Ахтямова, А.Е. Толстова, Ю.А. Чеченова, С.В. Завьялова, И.Е. Отческий и др.

Таким образом, в настоящее время существует широкая база научных работ по теме исследования, однако некоторые вопросы, например, основания расторжения договора о реализации турпродукта, защита прав потребителей при организации туристского обслуживания следует исследовать вновь из-за модификации законодательства.

**Цель** работы заключается в выявлении на основе сравнительно-правового анализа действующего законодательства России и Англии особенностей гражданско-правового регулирования договорных отношений в сфере туризма.

**Задачи исследования:**

1. Рассмотреть нормативно-правовую базу и особенности защиты прав потребителей в сфере туризма в РФ и Англии.
2. Выявить правовые проблемы, связанные с защитой прав потребителей туристского продукта.

**Методы работы:** анализ законодательства и судебной практики.

---

<sup>1</sup> Соловьев, С.Л. Договор возмездного оказания услуг в сфере туристического обслуживания: автореферат дис. ... канд. юрид. наук: 12.00.03 // Сергей Леонидович Соловьев. М., 2006. 25 с.

<sup>2</sup> Вольвач, Я.В. Туристские услуги как объект гражданских правоотношений: автореферат дис. ... канд. юрид. наук: 12.00.03 // Януара Валентиновна Вольвач. М., 2010. 25 с.

<sup>3</sup> Батищев, Е.А. Правовое регулирование туристской деятельности в Российской Федерации: автореферат дис. ... канд. юрид. наук: 12.00.03 // Егор Александрович Батищев. М., 2013. 23 с.

## 1. Защита прав потребителей в сфере туризма

Каждый человек и гражданин РФ, согласно Конституции РФ, имеет право на свободу перемещения (ст. 27) и отдых (п. 5 ст. 37)<sup>1</sup>. В настоящее время одним из основных способов реализации данных прав является туризм.

Понятие «туризм» раскрывается в Федеральном Законе «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996 г. №132-ФЗ (далее Закон) – это «временные выезды (путешествия) граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства с постоянного места жительства в лечебно-оздоровительных, рекреационных, познавательных, физкультурно-спортивных, профессионально-деловых и иных целях без занятия деятельностью, связанной с получением дохода от источников в стране (месте) временного пребывания»<sup>2</sup>.

Основой правового регулирования правоотношений в сфере туризма в Российской Федерации служит гражданско-правовой договор, именно он способен самостоятельно выполнять главную функцию правового регулирования рыночной экономики – согласовывать интересы субъектов туристской индустрии.

Договор о реализации туристского продукта – это соглашение, в силу которого одна сторона (лицо, осуществляющее туристскую деятельность) обязуется оказать другой стороне (туристу) комплексную туристскую услугу в соответствии с целями путешествия своими средствами или средствами третьих лиц, а другая сторона обязуется оплатить эти услуги.

В отличие от российского законодательства с его термином договора о реализации туристского продукта Регламент о комплексных турах в Англии оперирует стандартным понятием «договор» (contract) – соглашение, которое связывает потребителя с организатором или продавцом или с обоими, в зависимости от случая<sup>3</sup>.

Туризм является неотъемлемой частью жизни современного человека, поэтому и не является редкостью нарушение прав потребителя туристского продукта со стороны туроператора и (или) турагента.

Нормативно-правовую базу защиты прав потребителей в сфере туризма в России составляют такие акты, как Конституция РФ (ст. 2, 46), Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 № 51-ФЗ (ред. от 16.12.2019) (ст. 1, 12), Федеральный Закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996 г. № 132-ФЗ (ред. от 01.04.2020) (ст. 6-7, 9-10.1, 14), Закон РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 г. № 2300-1 (ред. от 18.07.2019) (ст. 7, 8, 10, 12, 14, 15, 17, 29, 32), Постановление Правительства РФ «Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта» от 18.07.2007 № 452 (ред. от 30.11.2018) (ст. 17-23) и иные.

Наряду с общими способами защиты прав, предусмотренными ст. 12 ГК РФ, дополнительно существуют способы, характерные только для института защиты прав потребителей туристских услуг: дополнение существующей обязанности исполнителя

---

<sup>1</sup> Конституция Российской Федерации от 12.12.1993 (ред. от 21.07.2014). [Электронный ресурс] // СПС «КонсультантПлюс». URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_28399/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_28399/) (дата обращения: 24.03.2020).

<sup>2</sup> Федеральный Закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996 г. №132-ФЗ (ред. от 01.04.2020). [Электронный ресурс] // СПС «Консультант-плюс». URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_12462/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_12462/) (дата обращения: 02.04.2020).

<sup>3</sup> Package Travel, Package Holidays and Package Tours Regulations 1992 (SI 1992/3288). [Электронный ресурс] // URL: <http://www.legislation.gov.uk/ukxi/1992/3288/contents/made?text=travel%20contract#match-1> (дата обращения: 27.03.2020).

предоставить потребителю информацию о средствах размещения, об условиях проживания (месте нахождения средства размещения, его категории) в стране (месте) временного пребывания, включенной в состав сведений о потребительских свойствах (качестве) туристской услуги информацией о сравнении предоставляемого средства размещения с системой классификации средств размещения, действующей в России; расширение права туриста на изменение договора оказания туристских услуг в связи с невозможностью туриста совершить путешествие по независящим от него обстоятельствам (болезнь туриста, отказ в выдаче визы и т.д.) возможностью замены туриста на третье лицо, соответствующее условиям путешествия.

«В зависимости от вида органов, осуществляющих защиту прав потребителей туристических услуг, выделяются две разновидности юрисдикционной формы: судебная и административная»<sup>1</sup>.

«В целях обеспечения защиты туристов, а также предотвращения гражданско-правовых нарушений и устранения их последствий, законодательство устанавливает гражданско-правовую ответственность за нарушение обязательств»<sup>2</sup> туроператоров и турагентов. Постановление Правительства «Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта» от 18.07.2007 (ред. от 30.11.2018) № 452 устанавливает минимальный перечень обстоятельств, в связи с которыми «туроператор и турагент несут ответственность перед туристом: 1) за ненадлежащую информацию о туристском продукте и исполнителе, в том числе за причинение в связи с этим вреда жизни, здоровью и имуществу потребителя; 2) за реализацию туристского продукта, содержащего в себе недостатки, в том числе нарушающие требования качества и безопасности; 3) за нарушение сроков оказания услуг и иных условий договора; 4) за включение в договор условий, ущемляющих права потребителя по сравнению с условиями, установленными федеральными законами и иными нормативно-правовыми актами»<sup>3</sup>. При чем в этом же Постановлении говорится, что «претензии к качеству туристского продукта предъявляются туроператору в письменной форме в течение 20 дней с даты окончания действия договора о реализации туристского продукта и подлежат рассмотрению в течение 10 дней с даты получения претензий»<sup>4</sup>. Исполнитель, не предоставивший потребителю полной и достоверной информации о туристском продукте, несёт ответственность согласно п. 1 ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителей» от 07.02. 1992 г. (ред. от 18.07. 2019) № 2300-1 за недостатки, выявленные после оказания услуг. При этом потребитель (турист или заказчик туристского продукта) «вправе по своему выбору потребовать: безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги) или соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги)»<sup>5</sup>.

«При неоказании или ненадлежащем оказании услуг по договору о реализации турпродукта, заключенному турагентом, ответственность перед заказчиком будет нести

---

<sup>1</sup> Корчуганова, М.Н. Защита прав потребителей туристических услуг: магистерская диссертация на соискание степени магистра: 12.00.03 // Мария Николаевна Корчуганова. Барнаул., 2016. С. 51.

<sup>2</sup> Эриашвили, Н.Д., Никонорова, Ю.В. Гражданско-правовая ответственность туроператоров и турагентов // Вестник Московского университета МВД России. 2015. №11. С. 86.

<sup>3</sup> Постановление Правительства РФ «Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта» от 18.11.2020 № 1852. [Электронный ресурс] // СПС «Консультант-плюс». URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_69931/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_69931/) (дата обращения: 01.05.2020).

<sup>4</sup> Там же.

<sup>5</sup> Закон РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 г. №2300-1 (ред. от 18.07.2019). [Электронный ресурс] // СПС «Консультант-плюс». URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_305/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/) (дата обращения: 01.05.2020).

туроператор, независимо от того, кем оказывались или должны были оказываться эти услуги»<sup>1</sup>. Турагент в свою очередь не несёт ответственность за последствия ненадлежащего формирования турпродукта, однако на стадии заключения договора и ранее отвечает перед туристом, прежде всего, в части своевременного и достоверного предоставления информации о туристских услугах, а также за предоставление турагентом дополнительных услуг, не входящих в турпродукт. В случае нарушения турфирмой сроков, предусмотренных договором, потребитель вправе отказаться от его исполнения.

Права потребителей наряду с гражданско-правовыми методами могут защищаться через административные полномочия Роспотребнадзора с применением в первую очередь соответствующих положений ст. 14.4, ст. 14.5, ст. 14.7, ст. 14.8 КоАП РФ. «При этом субъектами административной ответственности по названным составам в зависимости от конкретной ситуации могут выступать как туроператор, так и турагент, либо только туроператор»<sup>2</sup>.

В связи с ситуацией распространения коронавируса было принято Постановление Правительства РФ «Об утверждении Правил возврата туристам и (или) иным заказчикам уплаченных ими за туристский продукт денежных сумм из денежных средств фонда персональной ответственности туроператора» от 08.04.2020 г. №461, по которому денежные суммы, уплаченные туристами и (или) иными заказчиками за туристский продукт, будут возвращаться из фонда персональной ответственности туроператора в 60-дневный срок<sup>3</sup>.

Основную нормативную базу Англии, регулиующую защиту прав потребителей в сфере туризма, составляют Регламент о комплексных турах 1992 г. и Закон «О правах потребителей» Великобритании 2015 г. и иные.

Согласно п. 3.3 Закона «О правах потребителей» турист имеет право на получение услуги удовлетворительного качества, на соответствие услуги условиям договора, а также его цели, если эти права не соблюдаются потребитель в течение 30 дней может отказаться от услуги с возвратом полной стоимости услуги<sup>4</sup>. В случае необходимости возмещения ущерба помимо мер, предусмотренной Законом «О правах потребителей» или специальным законом, потребитель может обратиться в суд за защитой нарушенных прав. «Как правило, решение суда о возмещении убытков вследствие нарушения договора нацелено на компенсацию пострадавшей стороне понесенных убытков. В редких случаях суд может присудить номинальное возмещение ущерба, в отсутствие реальных убытков или увеличенное возмещение ущерба, например, в случае компенсации морального вреда»<sup>5</sup>.

Очевидно, что ответственность в сфере туризма исключительно определяется Регламентом о комплексных турах. Анализируя российское и английское законодательство в этой сфере, можно отметить, что в обеих правовых системах предусмотрена ответственность

---

<sup>1</sup> Федеральный Закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996 г. №132-ФЗ (ред. от 01.04.2020). [Электронный ресурс] // СПС «Консультант-плюс». URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_12462/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_12462/) (дата обращения: 01.05.2020).

<sup>2</sup> Кудрявцева, Л.В., Афисов, В.В. Особенности защиты прав потребителей в сфере туристской индустрии // Бизнес в законе. 2015. №6. С. 45.

<sup>3</sup> Постановление Правительства РФ «Об утверждении Правил возврата туристам и (или) иным заказчикам уплаченных ими за туристский продукт денежных сумм из денежных средств фонда персональной ответственности туроператора» от 08.04.2020 г. №461. [Электронный ресурс] // СПС «Консультант-плюс». URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_349940/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_349940/) (дата обращение: 20.04.2020).

<sup>4</sup> Consumer Rights Act 2015. [Электронный ресурс] // URL: <http://www.legislation.gov.uk/ukpga/2015/15> (дата обращения: 15.05.2020).

<sup>5</sup> Сурков, А.Н., Мельник, С.В., Черных, Е.В. Закон «О правах потребителей» Великобритании: права, обязанности, ответственность // Известия Юго-Западного государственного университета. 2018. №22(3). С. 142.

организаторов туристических услуг, но в отличие от российской нормативно-правовой базы, английский Регламент не содержит положений, касающихся ответственности потребителя, представляется, что данный уклон вызван целью Регламента о комплексных турах в виде защиты прав потребителя<sup>1</sup>.

Подобно аналогичным нормам российского законодательства, Регламент о комплексных турах по ст. 4 признает неправомерным предоставление потребителю недостоверной информации о «package» и устанавливает ответственность за данное нарушение в виде обязанности возместить причиненные убытки<sup>2</sup>.

Регламент о комплексных турах 1992 г. в ст. 13 предусматривает ответственность продавца туристических услуг, при изменении им существенных условий договора, в виде выплаты компенсации, но при этом в норме предусмотрены исключения для этого: потребитель был информирован об изменениях и ответил в письменной форме на них либо тур отменен по причине обстоятельств, которые невозможно предвидеть, предвосхитить и предотвратить при должной мере заботливости<sup>3</sup>. Можно заметить, что данная диспозиция с исключениями аналогична нормам ст. 401, ст. 781 ГК РФ.

В соответствии со ст. 15 Регламента о комплексных турах организатор не несет ответственности за обстоятельства вследствие действий третьих лиц, если такие лица не имеют отношения к оказанию услуг в составе «package»<sup>4</sup>, в этом можно заметить отличие от российского законодательства, где согласно ст. 9 Закона предусмотрена ответственность туроператора и (или) турагента за действия (бездействия) третьих лиц если иное не предусмотрено законом<sup>5</sup>.

Согласно ст. 14 Регламента организатор в случае не предоставления услуг обязан предоставить потребителю подходящую альтернативу без дополнительной платы, а в случае необходимости – возместить потребителю разницу между стоимостью первоначально согласованных услуг и фактически предоставленных, однако если же принятие таких мер невозможно либо потребитель при наличии достаточных оснований от них отказался, организатор обязан обеспечить потребителя транспортом к месту отправления или в другое место, куда потребитель согласится поехать, и при наличии оснований выплатить компенсацию<sup>6</sup>.

Особенно следует отметить, что Регламент о комплексных турах в ст. 15 обязует другую сторону договора, если у потребителя возникают трудности, оказать потребителю незамедлительную помощь<sup>7</sup>. Следовательно, в этом можно заметить некую моральную ответственность организатора путешествия перед туристом. «По существу, Регламент о комплексных турах устанавливает принцип, по которому другая сторона договора не вправе

---

<sup>1</sup> Барабанова, П.С. Гражданско-правовое регулирование договорных отношений в сфере туризма в России и Англии: дис. ... канд. юрид. наук: 12.00.03 // Полина Сергеевна Барабанова. М., 2017. С. 107.

<sup>2</sup> Package Travel, Package Holidays and Package Tours Regulations 1992 (SI 1992/3288). [Электронный ресурс] // URL: <http://www.legislation.gov.uk/uksi/1992/3288/contents/made?text=travel%20contract#match-1> (дата обращения: 15.05.2020).

<sup>3</sup> Там же.

<sup>4</sup> Там же.

<sup>5</sup> Федеральный Закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996 г. №132-ФЗ (ред. от 01.04.2020). – [Электронный ресурс] // СПС «Консультант-плюс». URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_12462/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_12462/) (дата обращения: 15.05.2020).

<sup>6</sup> Package Travel, Package Holidays and Package Tours Regulations 1992 (SI 1992/3288). – [Электронный ресурс] // URL: <http://www.legislation.gov.uk/uksi/1992/3288/contents/made?text=travel%20contract#match-1> (дата обращения: 15.05.2020).

<sup>7</sup> Там же.



бездействовать, когда у её клиента возникли проблемы, даже если другая сторона за эти затруднения не ответственна»<sup>1</sup>.

Таким образом, турист или заказчик туристского продукта в России, выступая в качестве потребителя, чьи права нарушаются, может защитить свои права в претензионном или судебном порядке, причем при данных обстоятельствах турист имеет полное право на взыскание убытков, неустойки и компенсацию морального вреда.

Нормативно-аналитический анализ российского и английского законодательства по защите прав потребителей позволяет сделать вывод, что английское законодательство о туризме закрепляет аналогичные российскому законодательству общие принципы и границы ответственности другой стороны договора (организатора и (или) продавца либо туроператора и (или) турагента). Однако в отличие от российского законодательства в сфере туристской деятельности аналогичное законодательство Англии, по существу, не содержит в себе положений о разумном разграничении ответственности продавца и организатора. Кроме того, английское законодательство предусматривает ответственность лишь другой стороны договора, а в российском праве предусмотрена ответственность обоих контрагентов. Наконец, в Англии к другой стороне договора применяют только гражданско-правовую ответственность, в то время как в России – гражданско-правовую, административную и уголовную.

## **2. Судебная практика защиты прав потребителей по оказанию туристских услуг в России и Англии**

Туризм представляет собой объединение путешествия и сферы услуг для удовлетворения физических и духовных потребностей людей. Чаще всего они обращаются для организации отдыха к профессиональным организаторам туристских услуг – туроператорам и (или) турагентам. Но далеко не всегда туристам или заказчикам туристского продукта удается оформить соглашения с добросовестной турфирмой. Поэтому на сегодняшний день весьма актуальными являются вопросы правового регулирования защиты прав потребителей туристских услуг от многочисленных нарушений исполнителя обязательства. На основании анализа российской судебной практики можно выделить несколько групп проблем в сфере защиты прав потребителей туристских услуг:

1. предоставление неполной и (или) недостоверной информации либо непредоставление информации об услугах, входящих в туристский продукт (Апелляционное определение Мурманского областного суда по делу № 33-3/2015 от 14.01.2015 г.)<sup>2</sup>;
2. неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств туроператорами и (или) турагентами (Решение Центрального районного суда г. Омска по делу № 2-123/2017 от 24.01.2017 г.)<sup>3</sup>, (Решение Октябрьского районного суда г. Пенза по делу №2-3111/2017 от 16.11.2017 г.)<sup>4</sup>, (Решение Октябрьского районного суда г. Пенза по делу №2-3378/2017 от

---

<sup>1</sup> Барабанова, П.С. Гражданско-правовое регулирование договорных отношений в сфере туризма в России и Англии: дис. ... канд. юрид. наук: 12.00.03 // Полина Сергеевна Барабанова. М., 2017. С. 113.

<sup>2</sup> Апелляционное определение Мурманского областного суда по делу №33–3/2015 от 14.01.2015 г. [Электронный ресурс]. URL: [https://oblsud--mrm.sudrf.ru/modules.php?name=sud\\_delo&srv\\_num=1&name\\_op=doc&number=411339&delo\\_id=5&new=5&text\\_number=1&case\\_id=222001](https://oblsud--mrm.sudrf.ru/modules.php?name=sud_delo&srv_num=1&name_op=doc&number=411339&delo_id=5&new=5&text_number=1&case_id=222001) (дата обращения: 01.12.2021).

<sup>3</sup> Решение Центрального районного суда г. Омска по делу №2–123/2017 от 24.01.2017 г. [Электронный ресурс]. URL: <https://sudact.ru/regular/doc/3borWGSzaSJU/> (дата обращения: 01.12.2021).

<sup>4</sup> Решение Октябрьского районного суда г. Пенза по делу №2-3111/2017 от 16.11.2017 г. [Электронный ресурс]. URL: <https://sudact.ru/regular/doc/E3gP4YGk75bC/?regular-txt> (дата обращения: 01.12.2021).

07.12.2017 г.)<sup>1</sup>, (Решение Первомайского районного суда г. Пенза по делу №2-771/2016 от 25.04.2016)<sup>2</sup>;

3. нарушения по включению в договоры условий, ущемляющих права потребителей (Решение Павловского районного суда Алтайского края по делу № 2-997/2015 от 05.11.2015 г.)<sup>3</sup>;

4. нарушения, создающие угрозу жизни и здоровью потребителей (Решение Новоуральского городского суда по делу № 2-1340/2017 от 31.10.2017 г.)<sup>4</sup>;

5. включение в договор положений об одностороннем изменении исполнителем условий договора (замена отеля, срока путешествия, экскурсии и т.д.) без согласования с потребителями (Решение Орехово-Зуевского районного суда по делу № 2–14/2015 от 05.03.2015 г.)<sup>5</sup>;

6. установление в договоре штрафных санкций за отказ потребителя от поездки в размере, определяемом в процентном отношении к стоимости путевки (Решение Кемеровского районного суда по делу № 2-334/2017 от 15.05.2017 г.)<sup>6</sup>;

7. нарушение прав потребителей в сфере предоставления услуг авиаперевозок (задержка рейса, утрата, недостача, повреждение багажа) (Решение мирового судьи Судебного участка №3 Йошкар-Олинского судебного района по делу № 2-141/2017 от 28.02.2017 г.)<sup>7</sup>;

8. нарушение прав потребителей, возникающее при размещении в отеле либо связанное с несоответствием заявленных условий проживания фактическим (антисанитарные условия, плохое качество предлагаемой пищи, отсутствие соответствующего обслуживания, несоответствие категории отеля условиям договора, удаленность отеля от города и пляжа, отсутствие развлечений) (Решение Центрального районного суда г. Барнаула по делу № 2–1442/2015 от 29.05.2015 г.)<sup>8</sup>;

9. нарушение прав потребителей в следствии недействительности виз (несоответствие фотографий в визах данным владельцев паспортов) либо несвоевременное предоставление туристу паспорта с отметкой консульства иностранного государства об открытии визы или информации об отказе консульства в выдаче виз (Решение Октябрьского районного суда г. Тамбова по делу № 2–1189/2017 от 31.05.2017 г.)<sup>9</sup> и др.

---

<sup>1</sup> Решение Октябрьского районного суда г. Пенза по делу №2-3111/2017 от 16.11.2017 г. [Электронный ресурс]. URL: <https://sudact.ru/regular/doc/msyBio6uGAv/?regular-txt> (дата обращения: 01.12.2021).

<sup>2</sup> Решение Первомайского районного суда г. Пенза по делу №2-771/2016 от 25.04.2016 г. [Электронный ресурс]. URL: <https://sudact.ru/regular/doc/r9uuxhnW2HWm/?page=2&regular-court> (дата обращения: 01.12.2021).

<sup>3</sup> Решение Павловского районного суда Алтайского края по делу №2–997/2015 от 05.11.2015 г. [Электронный ресурс]. URL: <https://sudact.ru/regular/doc/0my6U1GtRabx/?regular-txt> (дата обращения: 01.12.2021).

<sup>4</sup> Решение Новоуральского городского суда по делу №2–1340/2017 от 31.10.2017 г. [Электронный ресурс]. URL: <https://sudact.ru/regular/doc/9j0Xzom3DUVC/?regular-txt> (дата обращения: 01.12.2021).

<sup>5</sup> Решение Орехово-Зуевского районного суда по делу № 2–14/2015 от 05.03.2015 г. [Электронный ресурс]. URL: <https://sudact.ru/regular/doc/F0GYxRUmii8/?regular-txt> (дата обращения: 01.12.2021).

<sup>6</sup> Решение Кемеровского районного суда по делу №2–334/2017 от 15.05.2017 г. [Электронный ресурс]. URL: <https://sudact.ru/regular/doc/KoD6aSxcS9LE/> (дата обращения: 01.12.2021).

<sup>7</sup> Решение мирового судьи Судебного участка №3 Йошкар-Олинского судебного района по делу №2–141/2017 от 28.02.2017 г. [Электронный ресурс]. URL: <https://sudact.ru/magistrate/doc/QLJSVVHksOVX/> (дата обращения: 01.12.2021).

<sup>8</sup> Решение Центрального районного суда г. Барнаула по делу № 2–1442/2015 от 29.05.2015 г. [Электронный ресурс]. URL: <https://sudact.ru/regular/doc/Erb4Cs5JnfoW/> (дата обращения: 01.12.2021).

<sup>9</sup> Решение Октябрьского районного суда г. Тамбова по делу № 2–1189/2017 от 31.05.2017 г. [Электронный ресурс]. URL: <https://sudact.ru/regular/doc/SsZFeozGmkQC/> (дата обращения: 01.12.2021).

Очевидно, что «для предотвращения ущемления прав туристов туристскими компаниями определенный перечень последствий изменения или расторжения договора должен быть урегулирован именно на уровне Закона о туристской деятельности»<sup>1</sup>.

Анализируя английскую судебную практику, можно заметить, что для нее характерен ограниченный круг проблем в вопросах защиты прав потребителей, который рассматривается в суде. Это связано с тем, что Правила пакетных поездок и путешествий, принятые в Англии в 2018 г., предусматривают внесудебный порядок урегулирования споров. Так, по ст. 15 Правил организатор должен устранить несоответствие в услуге в разумный срок, если же он не исполнит этого, то по п. 16 он должен снизить цену или выплатить компенсацию потребителю<sup>2</sup>. Рассмотрим проблемы, с которыми сталкивается английский потребитель туристических услуг.

Во-первых, потребитель может столкнуться с затруднением в доказывании причинно-следственной связи между действиями (бездействиями) организатора путешествия и причиненным заказчику ущербу. Причем суд может занять как сторону истца, так и ответчика. Например, по делу *Harrison V Jagged Globe LTD* судом был удовлетворен иск истца к компании из-за получения вреда здоровью во время альпинисткой экспедиции в Эквадор по ст. 15 Регламента о комплексных турах, предусматривающей ответственность перед потребителем за ненадлежащее исполнение обязательства по договору<sup>3</sup>. Первоначально в Центральном Лондонском суде было установлено, что истец получил увечья, выполняя трюки, не предусмотренные договором, поэтому причинно-следственная связь не была доказана, и ответчик не был привлечен к ответственности. Однако в апелляционном решении 2012 г. было доказано, что ответчик и по договору, и по деликту ответственен перед истцом. Наоборот, по делу *Nealy V Cosmosair* 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<sup>4</sup>. Однако поскольку таковых доказательств представлено не было, суд обязан оценивать ситуацию как трагическую случайность и освободить ответчика от какой-либо ответственности. Даже понимание разрушительности такого заключения такого заключения для истца и его семьи в условиях имеющейся доказательственной базы не может привести к какому-либо иному разумному результату.

Во-вторых, потребитель может столкнуться с проблемой толкования «package», поскольку в Регламенте о комплексных турах не содержится разъяснений, когда услуга должна быть сформирована в единый комплекс до того, как потребитель обратился в компанию, или после заключения договора с потребителем. Апелляционный суд по делу *Association of British Travel Agents Ltd (ABTA) V Civil Aviation Authority (CAA)* отметил, что предварительно подготовленным «package» является комплекс услуг не только в том случае, если он сформирован турфирмой заранее, до контакта с потребителем, но и тогда, когда комплекс услуг

---

<sup>1</sup> Отческий, И.Е., Володина, Д.В. Роль судебной практики в защите нарушенных прав потребителей туристских услуг // Актуальные проблемы российского права. 2018. №3. С. 133.

<sup>2</sup> The Package travel and linked travel arrangements regulations 2018. [Электронный ресурс] // URL: <https://www.legislation.gov.uk/ukdsi/2018/9780111168479/contents> (дата обращения: 15.10.2021).

<sup>3</sup> *Harrison V Jagged Globe LTD*, England and Wales Court of Appeal – Civil Division, May 29, 2012. [Электронный ресурс] // URL: <https://www.casemine.com/judgement/uk/5a8ff7a960d03e7f57eb0f0c> (дата обращения: 15.11.2021).

<sup>4</sup> *Nealy V Cosmosair*, High Court of Justice, July 28, 2005. [Электронный ресурс] // URL: <http://high-courtjustice.vlex.co.uk/vid/hq04x01346-52924142> (дата обращения: 15.11.2021).

сформирован по характеристикам, заданным конкретным клиентом (или группой клиентов) и является результатом пожеланий, выраженных потребителем<sup>1</sup>.

В-третьих, английский потребитель туристических услуг может встретиться с проблемой «расщепления контракта», то есть заключением потребителем двух договоров с разными поставщиками услуг, но при посредничестве турагента. Данная трудность связана с тем, что «package», в отличие от российского туристического продукта, не подразумевает предоставление услуг в рамках одного договора. Так, например, по делу *Titshall V Qwerty Travel LTD* судом апелляционной инстанции был удовлетворен иск мистера Титшэла к компании, на основании фактов, что ответчик не предлагал ему приобретение услуг по отдельности, а также оплаченная цена не была разделена турагентом между услугами по размещению и услугами перевозки<sup>2</sup>.

Таким образом, проведенный анализ свидетельствует о необходимости совершенствования в большей степени российского, чем английского законодательства о защите прав потребителей туристских услуг, поскольку в Англии в большей степени правовое регулирование договорных отношений в сфере туризма преследует цель защиту прав потребителей, кроме того, характеризуется общей направленностью на охрану интересов всех участников регулируемых правоотношений.

Усовершенствование российского, а также английского законодательства стабилизирует ситуацию в сфере туризма, а это приведет к туристической активности.

---

<sup>1</sup> Association of British Travel Agents Ltd (ABTA) V Civil Aviation Authority (CAA), Appeal Administrative Court, January 16, 2006. [Электронный ресурс] // Режим доступа: [http://travellawquarterly.co.uk/index.php/material\\_articles/view/abta\\_v\\_caa1/](http://travellawquarterly.co.uk/index.php/material_articles/view/abta_v_caa1/) (дата обращения: 17.11.2021).

<sup>2</sup> *Titshall V Qwerty Travel LTD*, Court of Appeal – Civil Division, December 15, 2011. [Электронный ресурс] // Режим доступа: <http://www.bailii.org/ew/cases/EWCA/Civ/2011/1569.html> (дата обращения: 17.11.2021)

## Заключение

Туризм является неотъемлемой частью жизни современного человека, способной как восстановить его физические силы, так и удовлетворить духовные потребности. Вместе с тем, объединяя путешествия и сферу услуг, он формирует одну из наиболее перспективных и прибыльных отраслей экономики для развивающихся стран. Непосредственно в России развитие туризма направлено на улучшение качества жизни и здоровья людей; развитие экономики, здравоохранения, науки, культуры и целесообразное использование природно-ресурсного потенциала страны. Основным фактором развития туризма выступает его надлежащее правовое регулирование, выражающееся в государственном контроле за соблюдением законности и выполнением всеми субъектами туристской индустрии установленных порядков, а в случае каких-либо нарушений в защите прав потребителей туристического продукта. Туристская деятельность отличается сложностью правового регулирования в силу разнообразия субъектов индустрии туризма и сложности складывающихся между ними договорных отношений.

Анализ российской судебной практики показывает, что нормативно-правовая база по защите прав потребителей в сфере туристического обслуживания на данный момент не может в полной мере защитить права российских туристов, в том числе при расторжении договора о реализации туристского продукта. Данные обстоятельства актуализируют необходимость совершенствования законодательства о защите прав потребителей в сфере туристских услуг. Особенно это заметно при сравнении с английским законодательством и судебной практикой, которые в большей степени защищают права потребителя туристических услуг.

Кроме того, одновременно в российском и английском праве следует более четко разделить сферы ответственности туроператоров и (или) турагентов и организаторов и (или) продавцов за ненадлежащее исполнение условий договора о реализации турпродукта.

## Список использованных источников и литературы

### I. Нормативно-правовые акты

1. Конституция Российской Федерации от 12.12.1993 (ред. от 21.07.2014). – [Электронный ресурс] // СПС «КонсультантПлюс». URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_28399/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_28399/) (дата обращения: 24.03.2020).

2. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 № 51-ФЗ (ред. от 16.12.2019). – [Электронный ресурс] // СПС «КонсультантПлюс». URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_5142/#dst0](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_5142/#dst0) (дата обращения: 27.03.2020).

3. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 26.01.1996 № 14-ФЗ (ред. от 01.10.2019). – [Электронный ресурс] // СПС «КонсультантПлюс». URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_9027/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_9027/) (дата обращения: 27.03.2020).

4. Закон РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 г. №2300-1 (ред. от 18.07.2019). – [Электронный ресурс] // СПС «Консультант-плюс». URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_305/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/) (дата обращения: 27.03.2020).

5. Федеральный Закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996 г. №132-ФЗ (ред. от 01.04.2020). – [Электронный ресурс] // СПС «Консультант-плюс». URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_12462/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_12462/) (дата обращения: 02.04.2020).

6. Постановление Правительства РФ «Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта» от 18.11.2020 №1852. – [Электронный ресурс] // СПС «Консультант-плюс». URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_69931/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_69931/) (дата обращения: 24.10.2021).

7. Постановление Правительства РФ «Об утверждении Правил возврата туристам и (или) иным заказчикам уплаченных ими за туристский продукт денежных сумм из денежных средств фонда персональной ответственности туроператора» от 08.04.2020 г. №-461. – [Электронный ресурс] // СПС «Консультант-плюс». URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_349940/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_349940/) (дата обращение: 20.11.2021).

8. Приказ Министерства культуры РФ «Об утверждении Административного регламента по предоставлению Федеральным агентством по туризму государственной услуги по информированию в установленном порядке туроператоров, турагентов и туристов (экскурсантов) об угрозе безопасности туристов (экскурсантов) в стране (месте) временного пребывания» от 27.06.2012 г. № 666 (ред. от 07.09.2016). – [Электронный ресурс] // СПС «КонсультантПлюс». URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_132947/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_132947/) (дата обращения: 12.10.2021).

### II. Судебная практика

9. Апелляционное определение Мурманского областного суда по делу № 33-3/2015 от 14.01.2015 г. – [Электронный ресурс]. URL: [https://oblsud-mrm.sudrf.ru/modules.php?name=sud\\_delo&srv\\_num=1&name\\_op=doc&number=411339&delo\\_id=5&new=5&text\\_number=1&case\\_id=222001](https://oblsud-mrm.sudrf.ru/modules.php?name=sud_delo&srv_num=1&name_op=doc&number=411339&delo_id=5&new=5&text_number=1&case_id=222001) (дата обращения: 01.12.2021).

10. Решение Кемеровского районного суда по делу №2–334/2017 от 15.05.2017 г. – [Электронный ресурс]. URL: <https://sudact.ru/regular/doc/КоDбаSxcS9LE/> (дата обращения: 01.12.2021).

11. Решение Новоуральского городского суда по делу № 2-1340/2017 от 31.10.2017 г. – [Электронный ресурс]. URL: <https://sudact.ru/regular/doc/9j0Xzom3DUVC/?regular-txt> (дата обращения: 01.12.2021).

12. Решение Октябрьского районного суда г. Пенза по делу №2-3111/2017 от 16.11.2017 г. [Электронный ресурс]. URL: <https://sudact.ru/regular/doc/E3gP4YGk75bC/?regular-txt> (дата обращения: 01.12.2021).

13. Решение Октябрьского районного суда г. Пенза по делу №2-3111/2017 от 16.11.2017 г. [Электронный ресурс]. URL: <https://sudact.ru/regular/doc/msyBio6uGAv/?regular-txt> (дата обращения: 01.12.2021).

14. Решение Октябрьского районного суда г. Тамбова по делу № 2-1189/2017 от 31.05.2017 г. – [Электронный ресурс]. URL: <https://sudact.ru/regular/doc/SsZFeozGmkQC/> (дата обращения: 01.12.2021).

15. Решение Орехово-Зуевского районного суда по делу № 2-14/2015 от 05.03.2015 г. – [Электронный ресурс]. URL: <https://sudact.ru/regular/doc/F0GYxRUm8/?regular-txt> (дата обращения: 01.12.2021).

16. Решение Павловского районного суда Алтайского края по делу № 2-997/2015 от 05.11.2015 г. – [Электронный ресурс]. URL: <https://sudact.ru/regular/doc/0my6UIGtRabx/?regular-txt> дата обращения: 01.12.2021).

17. Решение Первомайского районного суда г. Пенза по делу №2-771/2016 от 25.04.2016 г. [Электронный ресурс]. URL: <https://sudact.ru/regular/doc/r9yuxhnW2HWm/?page=2&regular-court> (дата обращения: 01.12.2021).

18. Решение Центрального районного суда г. Омска по делу № 2-123/2017 от 24.01.2017 г. – [Электронный ресурс]. URL: <https://sudact.ru/regular/doc/3bopWGSzaSJ/> (дата обращения: 01.12.2021).

19. Решение мирового судьи Судебного участка № 3 Йошкар-Олинского судебного района по делу № 2-141/2017 от 28.02.2017 г. – [Электронный ресурс]. URL: <https://sudact.ru/magistrate/doc/QLJSVVHksOVX/> (дата обращения: 01.12.2021).

### **III. Монографии и статьи по теме исследования**

20. Кудрявцева, Л.В., Афисов, В.В. Особенности защиты прав потребителей в сфере туристкой индустрии // Бизнес в законе. – 2015. – № 6. – С. 44-47.

21. Отческий, И.Е., Володина, Д.В. Роль судебной практики в защите нарушенных прав потребителей туристских услуг // Актуальные проблемы российского права. – 2018. – № 3. – С. 128-137.

22. Писаревский, Е.Л. Туристская деятельность. Проблемы правового регулирования. – Владивосток.: НОУ «Ин-т междунар. туризма г. Владивосток», 1999. – 336 с.

23. Сурков, А.Н., Мельник, С.В., Черных, Е.В. Закон «О правах потребителей» Великобритании: права, обязанности, ответственность // Известия Юго-Западного государственного университета. – 2018. – №22(3). – С. 137-144.

24. Эриашвили, Н.Д., Никонорова, Ю.В. Гражданско-правовая ответственность туроператоров и турагентов // Вестник Московского университета МВД России. – 2015. – №11. – С. 85-87.

### **IV. Авторефераты и диссертации**

25. Барабанова, П.С. Гражданско-правовое регулирование договорных отношений в сфере туризма в России и Англии: дис. ... канд. юрид. наук: 12.00.03 // Полина Сергеевна Барабанова. – М., 2017. – 210 с.

26. Батищев, Е.А. Правовое регулирование туристкой деятельности в Российской Федерации: автореферат дис. ... канд. юрид. наук: 12.00.03 // Егор Александрович Батищев. – М., 2013. – 23 с26

27. Вольвач, Я.В. Туристские услуги как объект гражданских правоотношений: автореферат дис. ... канд. юрид. наук: 12.00.03 // Януара Валентиновна Вольвач. – М., 2010. – 25 с.

28. К орчуганова, М.Н. Защита прав потребителей туристических услуг: магистерская диссертация на соискание степени магистра: 12.00.03 // Мария Николаевна Корчуганова. – Барнаул., 2016. – 92 с.

29. Писаревский, Е.Л. Правовое регулирование туристкой деятельности: автореферат дис. ... канд. юрид. наук: 12.00.03 // Евгений Леонидович Писаревский. – СПб., 1999. – 23 с.

30. Соловьев, С.Л. Договор возмездного оказания услуг в сфере туристического обслуживания: автореферат дис. ... канд. юрид. наук: 12.00.03 // Сергей Леонидович Соловьев. – М., 2006. – 25 с.

31. Ткаченко, О.В. Гражданско-правовое регулирование туристкой деятельности в Российской Федерации: автореферат дис. ... канд. юрид. наук: 12.00.03 // Татьяна Эдуардовна Ткаченко. – Астрахань., 2004. – 22 с.

#### **V. Источники и литература на иностранном языке**

32. Association of British Travel Agents Ltd (ABTA) V Civil Aviation Authority (CAA), Appeal Administrative Court, January 16, 2006. – [Электронный ресурс] // Режим доступа: [http://travellawquarterly.co.uk/index.php/material\\_articles/view/abta\\_v\\_caa1/](http://travellawquarterly.co.uk/index.php/material_articles/view/abta_v_caa1/) (дата обращения: 17.10.2021).

33. Consumer Rights Act 2015. – [Электронный ресурс] // URL: <http://www.legislation.gov.uk/ukpga/2015/15> (дата обращения: 17.10.2021).

34. Harrison V Jagged Globe LTD, England and Wales Court of Appeal – Civil Division, May 29, 2012. – [Электронный ресурс] // URL: <https://www.casemine.com/judgement/uk/5a8ff7a960d03e7f57eb0f0c> (дата обращения: 17.10.2021).

35. Healy V Cosmosair, High Court of Justice, July 28, 2005. – [Электронный ресурс] // URL: <http://high-courtjustice.vlex.co.uk/vid/hq04x01346-52924142> (дата обращения: 17.10.2021).

36. Package Travel, Package Holidays and Package Tours Regulations 1992 (SI 1992/3288). – [Электронный ресурс] // URL: <http://www.legislation.gov.uk/ukxi/1992/3288/contents/made?text=travel%20contract#match-1> (дата обращения: 17.10.2021).

37. The Package travel and linked travel arrangements regulations 2018. – [Электронный ресурс] // URL: <https://www.legislation.gov.uk/ukdsi/2018/9780111168479/contents> (дата обращения: 17.10.2021).

38. Titshall V Qwerty Travel LTD, Court of Appeal – Civil Division, December 15, 2011. – [Электронный ресурс] // Режим доступа: <http://www.bailii.org/ew/cases/EWCA/Civ/2011/1569.html> (дата обращения: 17.10.2021)



## РЕЦЕНЗИЯ

на исследовательскую работу Деминой Полины 10 «А» класса на тему:  
«Проблема защиты прав потребителей в сфере туризма в России и  
Англии»

Работа Деминой П. отличается актуальностью, поскольку сейчас туристическая сфера в России и Англии является динамично развивающейся.

Исследовательская работа полностью соответствует цели и задачам работы, которые были поставлены автором. Работа содержит введение, два параграфа, заключение и список использованных источников и литературы. Все части логичны и взаимосвязаны. Выбранная проблематика раскрыта полно и всесторонне.

Деминой Полиной был проведен системно-юридический анализ российского и английского законодательства в сфере туризма и защиты прав потребителей, а также судебной практики по проблеме исследования. Значимость работы заключается в том, что были выделены и сформулированы основные группы проблем защиты прав потребителей в российской и английской практике.

Достоинством работы следует назвать использование нормативного, юридического анализа правовых источников.

Руководитель: Кочеткова Е. А.



---