

Модель договора возмездного оказания услуг. Классическое римское право выделяло договор найма услуг (*locatio-conductio operarum*), согласно которому нанявший (*locator*) принимал на себя обязательство исполнить в пользу нанимателя (*conductor*) определенные услуги, а наниматель - платить за эти услуги условленное вознаграждение. Договор найма услуг не имел большого распространения, так как для выполнения услуг использовался труд рабов, иногда вольноотпущенников <\*>.

-----

<\*> См.: Новицкий И.Б. Основы римского гражданского права. М., 1956, С. 178.

В дореволюционной России Свод законов гражданских выделял главу "О личном найме" (ст. 2201 - 2290 ч. 1 т. X Свода законов Российской империи). Закон не давал определения договора, а выделял виды личного найма для: а) домашних услуг, б) отправления земледельческих, ремесленных, фабричных и заводских работ, торговых и прочих промыслов, в) отправления всякого рода работ и должностей, не воспрещенных законом. Договор личного найма предполагал временное пользование чужим трудом (как физическим, так и умственным). В отдельной главе были раскрыты особенности договора поклажи (ст. 2100 - 2125).

ГК 1922 г. закрепил нормы, регулирующие договор поручения (гл. IX). ГК 1964 г. ввел главы, посвященные договору перевозки (гл. 32), договорам в области расчетных отношений (гл. 34), договору поручения (гл. 35), договору комиссии (гл. 36), договору хранения (гл. 37). Общие нормы о договорах услуг эти акты советского периода не

предусматривали.

Введение гл. 39 "Возмездное оказание услуг" в ГК позволяет говорить о том, что законодателем была предложена модель договора возмездного оказания услуг. Эта модель составлена из общих норм, применимых для всех уже известных или появляющихся только в будущем договоров услуг. К договору возмездного оказания услуг также субсидиарно применяются общие положения о подряде (§ 1 гл. 37 ГК) и положения о бытовом подряде (§ 2 гл. 37 ГК). Если исполнитель осуществляет предпринимательскую деятельность, а заказчик-гражданин получает услуги для удовлетворения личных потребностей, то отношения между ними регулируются Законом "О защите прав потребителей". Специфика правового регулирования отдельных видов договоров услуг отражена в специальных нормах федеральных законов и актов Правительства РФ.

Правила гл. 39 ГК не применяются к договорам перевозки, транспортной экспедиции, банковского вклада, банковского счета, хранения, поручения, комиссии, агентирования, доверительного управления имуществом. Специальные нормы, регулирующие отношения по поводу оказания услуг в этих договорах, содержатся в отдельных соответствующих главах ГК, законах и подзаконных актах.

По договору возмездного оказания услуг исполнитель обязуется по заданию заказчика оказать услуги, а заказчик - оплатить эти услуги.

Договор возмездного оказания услуг является консенсуальным, двусторонне обязывающим, возмездным. Некоторые договоры возмездного оказания услуг публичные - договор перевозки транспортом общего пользования, договор на оказание возмездных медицинских услуг коммерческой лечебно-профилактической организацией, договор об оказании туристских услуг, договор об оказании услуг телефонной связи и др.

Стороны договора возмездного оказания услуг - исполнитель (услугодатель) и заказчик (услугополучатель).

Исполнитель обязан оказать услуги лично, если иное не предусмотрено договором. Для оказания отдельных видов услуг устанавливаются специальные требования к

исполнителю: лицензирование деятельности, наличие специального образования и соответствующего диплома (сертификата), стажа работы, состояние здоровья работников исполнителя.

Заказчиком может быть как гражданин, так и юридическое лицо, хотя для некоторых договоров услугополучателем выступает только определенное лицо.

Договор оформляется путем составления отдельного документа (текста договора) или выдачей жетона, талона, кассового чека, квитанции или других документов установленного образца.

Стороны согласуют условия договора о предмете, цене, сроке и др.

Предмет договора возмездного оказания услуг составляет услуга, т.е. определенное действие или определенная деятельность, не имеющая материального результата, отделенного от исполнителя.

Цена услуги определяется затратами на необходимые материалы, стоимостью деятельности исполнителя и его вознаграждением. Некоторые услуги на момент заключения договора не могут быть оценены в твердой сумме. Так, в договоре между частным детективным объединением и клиентом предусматривается ориентировочная сумма денежных расходов и гонорара за услуги, а к отчету прилагается уточненный расчет гонорара (ст. 9 Закона РФ от 11 марта 1992 г. "О частной детективной и охранной деятельности в Российской Федерации" <\*>). На оказание услуг может быть составлена смета.

-----

<\*> ВВС РФ. 1992. N 17. Ст. 888; СЗ РФ. 2003. N 2. Ст. 167.

Договор возмездного оказания услуг является длящимся, даже если услуга имеет разовый характер. В ст. 27 Закона РФ "О защите прав потребителей" предусмотрено, что срок выполнения услуги устанавливается правилами оказания отдельных видов услуг. В договоре об оказании услуг может предусматриваться срок оказания услуги, если он не установлен указанными правилами, а также срок меньшей продолжительности или промежуточные сроки. Договор об оказании услуг проводного вещания (радиофикации) между абонентом и исполнителем является бессрочным (п. 18 Правил оказания услуг проводного вещания (радиофикации), утвержденных Постановлением Правительства РФ от 26 сентября 1997 г. N 1238) <\*>.

-----

<\*> СЗ РФ. 1997. N 40. Ст. 4601; 2002. N 3. Ст. 223.

Исполнитель обязан оказать услуги надлежащим образом, т.е. в соответствующем объеме, в установленном месте и в оговоренный срок. Заказчик обязан оплатить оказанные услуги в сроки и в порядке, указанные в договоре.

Иногда возникают ситуации, когда услуга не может быть исполнена по вине исполнителя, либо по вине заказчика, либо по обстоятельствам, за которые ни одна из сторон не отвечает.

Если невозможность исполнения возникла по вине исполнителя, а оплата уже была произведена, исполнитель обязан вернуть заказчику полученную денежную сумму, возместить возникшие убытки. Если невозможность исполнения наступила по вине заказчика, то услуги должны быть им оплачены в полном объеме, если иное не предусмотрено законом или договором. Если невозможность исполнения обусловлена обстоятельствами, за которые ни одна из сторон не отвечает, заказчик возмещает

исполнителю фактически понесенные им расходы, если иное не предусмотрено законом или договором.

Любая из сторон вправе отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг. Поскольку односторонний отказ от исполнения договора предполагает нарушение интересов контрагента, закон предписывает соблюдение следующих правил. Заказчик в случае отказа обязан оплатить исполнителю фактически понесенные им расходы, а исполнитель - возместить заказчику убытки.

Право на односторонний отказ от исполнения договора не означает, что стороны несут ограниченную ответственность за неисполнение обязательства возмездного оказания услуг. Ведь если закон разрешает односторонний отказ, то это действие должно оцениваться как правомерное, не влекущее осуждение обществом. Следовательно, можно сделать вывод, что последствия одностороннего отказа в форме возмещения убытков являются мерами защиты сторон.

В сфере здравоохранения услуги отражены в договоре финансирования между территориальным фондом обязательного медицинского страхования и страховой медицинской организацией в системе обязательного медицинского страхования (ОМС); договоре на организацию медицинской помощи между страховой медицинской организацией и лечебно-профилактическим учреждением; договоре на оказание медицинской помощи между лечебно-профилактической организацией и пациентом.

### **Договор об оказании возмездных медицинских услуг**

По договору об оказании возмездных медицинских услуг лечебно-профилактическая организация обязуется обеспечить гражданину квалифицированную медицинскую помощь, избрав для этого соответствующие методы врачевания и сохраняя медицинскую

тайну, а гражданин имеет право требовать информацию о состоянии своего здоровья, лечении и последствиях, обязан следовать предписаниям лечебно-профилактической организации и оплачивать медицинскую помощь.

К числу основных нормативных актов, регулирующих отношения по оказанию медицинской помощи, относятся Основы законодательства РФ об охране здоровья граждан от 22 июля 1993 г. <\*>, Правила предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями <\*\*\*> (утверждены Постановлением Правительства РФ от 13 января 1996 г. N 27).

-----

<\*> ВВС РФ. 1993. N 33. Ст. 1318; СЗ РФ. 2003. N 27 (ч. I). Ст. 2700.

<\*\*\*> СЗ РФ. 1996. N 3. Ст. 194.

Стороны договора - медицинская организация (или индивидуальный предприниматель) и пациент.

К медицинским организациям относятся юридические лица разной организационно-правовой формы. Государственные и муниципальные медицинские учреждения могут оказывать платные медицинские услуги дополнительно к гарантированному объему бесплатной медицинской помощи по специальному разрешению органа управления здравоохранения.

Медицинская деятельность осуществляется на основе лицензии. К медицинской деятельности допускаются лица, имеющие высшее и среднее медицинское образование, полученное в Российской Федерации, а также диплом и сертификат специалиста.

В качестве пациента может выступать и здоровый гражданин при вакцинации, пластической операции и др.

Договор об оказании возмездных медицинских услуг заключается в письменной форме путем заполнения и подписания сторонами квитанции, бланк которой утверждается Минфином России. Возможно также дополнительно составить отдельный документ - договор.

При необходимости применения к пациенту новых не разрешенных к применению методов лечения, лекарственных средств требуется письменное согласие пациента (ст. 43 Основ).

Остановимся на содержании договора об оказании возмездных медицинских услуг.

Предмет договора об оказании возмездных медицинских услуг составляет медицинская услуга, т.е. оказание профилактической, лечебно-диагностической, реабилитационной, протезно-ортопедической и зубопротезной помощи.

Укажем основные права и обязанности сторон.

Пациент имеет право на информацию о состоянии своего здоровья (ч. 1 ст. 30, ст. 31, 32 Основ). Такая информация включает сведения о результате обследования, диагнозе, прогнозе, методе лечения, связанном с ними риске, последствиях и результате лечения. Информация должна сообщаться в деликатной и доступной форме. По требованию пациента ему предоставляют копии медицинских документов (амбулаторной карты, листка нетрудоспособности, справки и др.), отражающих состояние его здоровья.

Информация о состоянии здоровья передается лично пациенту или лицу, указанному им. В случаях неблагоприятного прогноза развития заболевания информация сообщается членам семьи, если пациент не запретил сообщать им об этом.

Пациент имеет право отказаться от лечения или потребовать его прекращения на любой стадии (ч. 1 ст. 30, ст. 33 Основ). При отказе пациенту объясняются возможные последствия, что подтверждается записью в медицинской документации, подписанной гражданином и медицинским работником. Если медицинская помощь необходима для спасения жизни несовершеннолетнего до 14 лет, то при отказе его родителей от лечебной помощи медицинская организация вправе обратиться в суд для защиты прав несовершеннолетнего. Пациент обязан следовать предписаниям медицинского персонала и режиму медицинского учреждения. Указания (предписания) должны служить лечебным целям и быть выполнимыми с учетом физического, психического состояния пациента и бытовых, материальных условий.

Пациент имеет право на сохранение медицинской тайны (ч. 1 ст. 30, ст. 61 Основ). К медицинской тайне относится информация о факте обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе заболевания и иные сведения, включая информацию о семейной, интимной жизни, состоянии здоровья родственников пациента. Однако без согласия пациента допускается передача сведений, составляющих медицинскую тайну, при угрозе распространения инфекционных заболеваний, массовых отравлений и поражений; по запросу органов дознания, следствия, прокурора и суда в связи с расследованием или судебным разбирательством; при оказании помощи несовершеннолетнему в возрасте до 14 лет для информирования его родителей, а также в некоторых других случаях.

Пациент обязан оплатить медицинские услуги в банке или в медицинской организации, что подтверждается кассовым чеком или копией другого бланка. Скорая медицинская помощь при состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма), оказывается бесплатно любой медицинской организацией.

Лечебно-профилактическая организация обязана оказать квалифицированную медицинскую помощь, которая должна отвечать требованиям, предъявляемым к методам лечения, разрешенным на территории России, а также соответствовать профилю и специальности персонала организации.

Медицинская организация вправе определять методы лечения. При наличии нескольких методов должен быть избран наиболее эффективный и безболезненный.



Согласно Определению Конституционного Суда РФ от 6 июня 2002 г. N 115-О "Об отказе в принятии к рассмотрению жалобы гражданки Мартыновой Е.З. на нарушение ее конституционных прав п. 2 ст. 779 и п. 2 ст. 782 Гражданского кодекса Российской Федерации" <\*> в силу публичности заключенного договора не допускается односторонний отказ медицинского учреждения от исполнения своих обязательств при наличии у него возможности предоставить медицинские услуги.

-----

<\*> Вестник Конституционного Суда РФ. 2003. N 1.

Несмотря на договорный характер отношений между пациентом и медицинской организацией, по сложившейся практике и в соответствии со ст. 1084 ГК при повреждении здоровья применяются правила гл. 59 ГК, если законом или договором не предусмотрен более высокий размер ответственности.

При несоблюдении срока исполнения медицинской услуги пациент вправе требовать по своему выбору: назначить новый срок оказания услуги; уменьшить стоимость предоставленной услуги; исполнить услугу другим специалистом; расторгнуть договор и возместить убытки.

Выбор одной из мер не освобождает медицинскую организацию от выплаты неустойки за просрочку в размере, предусмотренном договором или Законом "О защите прав потребителей". Указанная неустойка по соглашению сторон может быть выплачена (учтена) за счет уменьшения стоимости медицинской услуги, предоставления потребителю дополнительных услуг без оплаты или возврата части ранее внесенного аванса.

Оказание некачественной медицинской помощи иногда связывают с проблемой врачебной ошибки. Термин "врачебная ошибка" используется в медицинской практике,

однако закрепление его в законодательстве не требуется, поскольку вопрос об ответственности должен решаться исходя из наличия (отсутствия) вины медицинской организации, а не скрываться под неким не имеющим легального содержания термином. С учетом объективных причин к врачебным ошибкам, не влекущим юридическую ответственность, следует относить невиновные действия лечебных учреждений (их сотрудников), не нарушающие правила, установленные нормативными правовыми актами, но повлекшие повреждения здоровья или смерть (например, вследствие атипичного развития болезни, аномальных анатомических особенностей пациента, неожиданной аллергической реакции организма, недостаточной обеспеченности медицинских учреждений специалистами, оборудованием, препаратами и т.п.), которые не могли предвидеть медицинские работники.

В сфере образования услуги нашли закрепление в договоре о предоставлении дошкольного воспитания и образования между дошкольным образовательным учреждением и родителями; договоре о предоставлении начального (основного, среднего общего) образования между школой (гимназией) и родителями; договоре о подготовке специалиста со средним специальным образованием между техникумом (ПТУ) и родителями (или воспитанником); договоре о подготовке специалиста с высшим профессиональным образованием между вузом и студентом; договоре об организации целевого приема студентов между вузом и государственным (муниципальным) органом или юридическим лицом; договоре о предоставлении послевузовского профессионального образования между вузом (научной организацией) и слушателем; договоре на получение дополнительного образования между вузом (центром) и слушателем.

---

**Договор о подготовке специалиста с высшим**

### профессиональным образованием

По договору о подготовке специалиста с высшим профессиональным образованием высшее учебное заведение обязуется предоставить определенные образовательные услуги по реализации образовательной программы высшего профессионального образования, а студент - выполнять все виды заданий, предусмотренные учебным планом и образовательной программой, соблюдать устав вуза и правила внутреннего распорядка, а также вносить плату за обучение в обусловленном размере, сроке и порядке.

Основными нормативными актами в этой сфере деятельности являются Закон РФ от 10 июля 1992 г. "Об образовании" <1>, Федеральный закон от 22 августа 1996 г. "О высшем и послевузовском профессиональном образовании" <2>, Типовое положение об образовательном учреждении высшего профессионального образования (высшем учебном заведении) Российской Федерации <3> (утверждено Постановлением Правительства РФ от 5 апреля 2001 г. N 264), Правила оказания платных образовательных услуг <4> (утверждены Постановлением Правительства РФ от 5 июля 2001 г. N 505).

-----  
<1> СЗ РФ. 1996. N 3. Ст. 150; 2003. N 28. Ст. 2888.

<2> СЗ РФ. 1996. N 35. Ст. 4135; 2003. N 28. Ст. 2888.

<3> СЗ РФ. 2001. N 16. Ст. 1595; 2003. N 14. Ст. 1276.

<4> СЗ РФ. 2001. N 29. Ст. 3016; 2003. N 14. Ст. 1281.

Сторонами договора о подготовке специалиста с высшим профессиональным образованием выступают высшее учебное заведение (вуз) и студент.

Вузы имеют статус юридического лица и квалифицируются в зависимости от учредителя на государственные, муниципальные, негосударственные. Государственные вузы образуются в форме учреждений, а негосударственные - в любых организационно-правовых формах, предусмотренных гражданским законодательством для некоммерческих организаций.

Существует также классификация в зависимости от объема и вида выполняемой деятельности: университет, академия, институт.

Для ведения образовательной деятельности по образовательным программам высшего профессионального образования вуз должен иметь лицензию. К педагогической деятельности в вузе допускаются лица, имеющие высшее профессиональное образование. Образовательный ценз указанных лиц удостоверяется документом государственного образца о соответствующем уровне образования и (или) квалификации.

Студентом является лицо, зачисленное в вуз для обучения. Статус студента подтверждается студенческим билетом и зачетной книжкой установленного образца.

Договор оформляется несколькими документами - заявлением студента о приеме в вуз, приказом ректора о зачислении в число студентов вуза, подписанным сторонами договором, копией платежного поручения с отметкой банка или квитанцией к приходному кассовому ордеру об оплате.

Содержание договора о подготовке специалиста с высшим профессиональным

образованием включает ряд условий.

Предмет договора - образовательные услуги разного рода. Первую группу составляют услуги по обучению, определяющие сущность договора и складывающиеся из действий по организации учебного процесса, передаче информации, проверке усвоения знаний. Организация учебного процесса, в свою очередь, включает действия по определению круга учебных дисциплин, их содержания, последовательности изучения, набору преподавателей, выбору обучающих программ, учебных пособий и проч. В процессе деятельности преподаватель как работник вуза передает созданную самостоятельно или переработанную им информацию, содержащую основы учебной дисциплины. Усвоение знаний проверяется путем организации экзамена, зачета, тестирования и др. Обучение нерасторжимо связано с воспитанием и объединено в учебном процессе.

Вторую группу образуют сопутствующие услуги, связанные с учебным процессом и обеспечивающие усвоение знаний, или способствующие улучшению быта, культурного досуга, или направленные на поддержание здоровья студента (предоставление услуг библиотекой, спортивными и культурными комплексами, поликлиникой и проч.).

Вуз создает обучающимся необходимые условия для получения качественного образования. В общей форме качество образовательной услуги характеризуется как "создание оптимальных условий для свободного поиска истины, ее свободного изложения и распространения" (п. 3 ст. 3 Закона "О высшем и послевузовском профессиональном образовании"). Оказываемую образовательную услугу можно считать качественной, если она соответствует государственному образовательному стандарту и дополнительным требованиям, сформулированным в локальных актах вуза.

В Законе установлены минимальные сроки действия договора о подготовке специалиста с высшим профессиональным образованием исходя из сроков освоения основных образовательных программ: не менее четырех лет для получения квалификации "бакалавр", не менее пяти лет для получения квалификации "дипломированный специалист", не менее шести лет для получения квалификации "магистр".

Вуз как сторона имеет определенные обязанности перед студентом.

Во-первых, вуз обязан организовать учебный процесс на основе учебного плана, годового календарного учебного графика и расписания занятий и подготовить специалиста в соответствии с государственным образовательным стандартом высшего профессионального образования. Во-вторых, вуз обязан осуществить материально-техническое обеспечение и оснащение образовательного процесса, оборудование помещений в соответствии с государственными и местными нормативными требованиями. В-третьих, обязан провести итоговую аттестацию и выдать прошедшему аттестацию документ о соответствующем образовании.

Наряду с обязанностями вуз наделен академическими свободами, которые реализуют педагогические работники, - свободно излагать учебный предмет по своему усмотрению, выбирать темы для научных исследований и проводить их своими методами.

Студент как сторона договора обязан овладевать знаниями, выполнять в установленные сроки все виды заданий, предусмотренных учебным планом и образовательными программами, соблюдать устав вуза, правила внутреннего распорядка и общежития (п. 8 ст. 16 Закона "О высшем и послевузовском профессиональном образовании"). Студент обязан вносить плату за обучение в размерах, сроки и порядке, указанных в договоре.

Среди договорных прав, реализация которых обеспечивается вузом, прежде всего отметим право студента требовать получения образования в соответствии с государственным образовательным стандартом и участвовать в формировании своего образования. Так, студент может выбирать факультативные для данной специальности курсы, предлагаемые вузом и кафедрой. Помимо учебных дисциплин по избранной специальности разрешается осваивать любые другие преподаваемые в вузе курсы в порядке, предусмотренном уставом.

Студент также имеет право: участвовать в обсуждении и решении важнейших вопросов деятельности вуза; бесплатно пользоваться библиотеками, информационными фондами; получать информацию от администрации вуза о положении в сфере занятости; переходить с платного обучения на бесплатное в порядке, предусмотренном уставом вуза; переводиться из одного вуза в другой с согласия ректоров обоих вузов; занять место в общежитии, отвечающее санитарным нормам и правилам, при необходимости в жилой площади и наличии соответствующего жилищного фонда вуза; использовать академический отпуск по медицинским показаниям и в других исключительных случаях и др. У студента очной и вечерней форм обучения есть право на каникулы не менее двух раз в учебном году общей продолжительностью не менее чем семь недель.

Ответственность сторон за ненадлежащее исполнение договора о подготовке специалиста с высшим профессиональным образованием сводится к следующему.

Студент может оспорить качество предоставляемых ему образовательных услуг и предъявить в суд иск о расторжении договора и взыскании убытков. Например, если в число преподаваемых дисциплин не вошли предметы, составляющие обязательный минимум, или значительно сокращено количество аудиторных часов по сравнению с государственным образовательным стандартом, или в случае неоднократного привлечения к преподаванию лиц, не имеющих соответствующего высшего образования, и в иных ситуациях.

За нарушение студентом обязанностей, предусмотренных уставом вуза и правилами его внутреннего распорядка, к нему могут быть применены дисциплинарные взыскания вплоть до отчисления из вуза. Отчисление применяется не позднее чем через месяц со дня обнаружения проступка и не позднее чем через шесть месяцев со дня его совершения, не считая времени болезни студента и (или) нахождения его на каникулах, и после получения от студента объяснения в письменной форме.

В сфере туризма услуги составили содержание следующих договоров: об организации туристских услуг между туроператором и турагентом; договор об оказании международных туристских услуг между туроператором (турагентом) и туристом; договор об оказании услуг внутреннего туризма между туроператором (турагентом) и туристом; договор об организации клубного отдыха между туроператором (турагентом) и туристом.

### **Договор об оказании туристских услуг**

По договору об оказании туристских услуг туроператор (турагент) обязуется организовать и обеспечить комплекс туристских услуг, а турист вправе пользоваться свободой передвижения, требовать предоставления экскурсионного обслуживания, размещения, перевозки, питания и проч. и обязан соблюдать правила въезда в страну (место) временного пребывания и выезда, установленные иные ограничительные меры, а также оплатить предоставленные услуги.

Отношения в этой области регулируются Федеральным законом от 24 ноября 1996 г. "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" <\*>, а также актами субъектов Российской Федерации, например, Законом Челябинской области от 10 мая 2000 г. "О туризме", Законом Читинской области от 15 сентября 1999 г. "Об организации туристской деятельности в Читинской области".

-----

<\*> СЗ РФ. 1996. N 49. Ст. 5491; 2003. N 2. Ст. 167.

Сторонами договора выступают туроператор (или турагент) и турист.

Туроператор - лицо, осуществляющее формирование, продвижение и реализацию туристического продукта. Турагент осуществляет только продвижение и реализацию туристического продукта, как правило, сформированного туроператором. Деятельность туроператора и турагента подлежит лицензированию.

Туристом считается гражданин, посещающий страну (место) временного пребывания в оздоровительных, познавательных, профессионально-деловых, спортивных, религиозных и иных целях без занятия оплачиваемой деятельностью в период от 24 часов до 6 месяцев или осуществляющий не менее одной ночевки.



К документам, оформляющим заключение договора на оказание туристских услуг, относятся туристская путевка, туристический ваучер, текст договора как отдельного документа, программа путешествия, квитанция к приходному кассовому ордеру или чек, памятка туриста.

Закон "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" относит к содержанию договора одиннадцать существенных условий (ч. 2 ст. 10).

Предметом рассматриваемого договора называется тур, т.е. комплекс услуг по организации экскурсий, досуга, перевода иностранной речи, перевозке, размещению, питанию, охране, лечению туристов и другие услуги в зависимости от цели путешествия. В договоре конкретизируются программа пребывания, маршрут путешествия, порядок встреч и проводов и сопровождения туристов.

Условие о сроке действия договора раскрывается путем указания начала, окончания и продолжительности путешествия. Как частные предусматриваются сроки оказания отдельных услуг (экскурсий, трансфера и проч.).

Цена туристского продукта указывается в туристической путевке. Порядок оплаты определяется соглашением сторон.

Турист имеет право на необходимую и достоверную информацию о правилах въезда в страну (место) временного пребывания и нахождения там, обычаях местного населения, объектах туристического показа, состоянии окружающей среды.

Турист вправе пользоваться свободой передвижения, свободой доступа к туристическим ресурсам с учетом принятых в стране (месте) временного пребывания ограничительных мер.

Турист вправе требовать предоставления всего комплекса туристских услуг для удовлетворения духовных потребностей, восстановления и развития физических сил.

В то же время турист обязан соблюдать законодательство страны (места) временного пребывания, в том числе правила въезда в страну (место) временного пребывания и правила выезда.

Турист обязан бережно относиться к памятникам природы, истории, культуры в стране (месте) временного пребывания.

Турист должен соблюдать правила личной безопасности. В частности, если предполагается совершить путешествие в страну (место) временного пребывания, в которой турист может подвергнуться повышенному риску инфекционных заболеваний, он обязан пройти профилактику в соответствии с международными медицинскими требованиями.

Турист обязан оплатить туристические услуги. Отдельные категории граждан пользуются льготами, касающимися порядка оплаты. Так, за счет средств МВД России из федерального бюджета, бюджетов субъектов Федерации и других установленных законом источников финансирования оплачивается часть стоимости путевки, эквивалентная средней сумме бюджетных расходов на содержание одного отдыхающего в домах отдыха МВД России. Разница между полной стоимостью путевки и суммой, оплачиваемой за счет соответствующих средств МВД России, оплачивается лицами, изъявившими желание приобрести путевку для оздоровительного туристского отдыха (п. 3 Приказа МВД России от 25 июля 2002 г. N 701 "Об организации в системе МВД России оздоровительного туристского отдыха" <\*>).

-----  
<\*> БНА РФ. 2002. N 37.

Основная обязанность туроператора (турагента) - организовать и предоставить обусловленный в договоре комплекс туристских услуг в установленные сроки.

Каждая из сторон вправе требовать изменения или расторжения договора в связи с существенными изменениями обстоятельств, из которых стороны исходили при заключении договора. К существенным изменениям обстоятельств закон относит исчерпывающий перечень: ухудшение условий путешествия, изменение сроков совершения; недобор указанного в договоре минимального числа туристов в группе; непредвиденный рост транспортных тарифов; введение новых или повышение действующих ставок налогов и сборов; резкое изменение курса национальных валют.

Существуют некоторые особенности применения института ответственности за нарушение обязанностей по договору об оказании туристских услуг.

Установлен обязательный претензионный порядок по одной из категорий дел. Претензии к качеству оказываемых услуг предъявляются туристом туроператору (турагенту) в течение 20 дней с момента окончания действия договора и подлежат удовлетворению в течение 10 дней после получения претензии.

Предусмотрена ограниченная ответственность туроператора (турагента). Сумма, выплачиваемая в качестве возмещения убытков, не может превышать два размера стоимости туристского продукта (ч. 8 ст. 10 Закона).

В сфере связи предоставление услуг закреплено в договоре о присоединении сетей электросвязи между операторами связи; договоре об оказании услуг почтовой и телеграфной связи между оператором почтовой связи и клиентом (отправителем); договоре об оказании услуг телефонной связи между оператором связи и клиентом (абонентом); договоре о передаче данных и предоставлении доступа к Интернету между оператором (пунктом коллективного доступа, провайдером) и клиентом.

## Договор об оказании услуг телефонной связи

По договору об оказании услуг телефонной связи оператор связи обязуется предоставить доступ к телефонной сети и телефонное соединение, а пользователь (абонент, клиент) - оплатить оказываемые услуги.

Основными нормативными актами, регламентирующими рассматриваемые отношения, являются Федеральный закон от 7 июля 2003 г. "О связи" <\*>, Правила оказания услуг телефонной связи <\*\*\*> (утверждены Постановлением Правительства РФ от 26 сентября 1997 г. N 1235).

-----

<\*> СЗ РФ. 2003. N 28. Ст. 2895.

<\*\*\*> СЗ РФ. 1997. N 40. Ст. 4599; 2002. N 3. Ст. 223.

Стороны договора об оказании услуг телефонной связи - оператор связи и пользователь. Оператор связи - организация независимо от ее организационно-правовой формы или индивидуальный предприниматель, имеющие лицензию на предоставление услуг телефонной связи.

Под пользователем связи понимается физическое или юридическое лицо, являющееся потребителем услуг связи. Правила оказания услуг телефонной связи выделяют

абонента и клиента. Абонент - гражданин, с которым заключен договор об оказании услуг телефонной связи с выделением абонентского номера. Абонент должен быть зарегистрирован по месту жительства или являться собственником жилого помещения. В коммунальной квартире при установке абонентского устройства коллективного пользования стороной договора выступает гражданин, подавший заявление на основании письменного соглашения проживающих в квартире (по одному от каждой семьи). Клиентом называется гражданин, с которым оператор связи заключил договор об оказании услуг на переговорном пункте, в пунктах коллективного пользования и посредством таксофонов.

Для заключения договора об оказании услуг телефонной связи гражданин подает письменное заявление по установленной форме любому оператору связи на данной территории. Заявление регистрируется оператором связи, и в течение месяца оператор письменно сообщает о решении. Договор заключается в порядке очередности подачи заявлений при наличии технической возможности по зоне действия телефонной станции (в необходимых случаях - с учетом зон действия систем радиодоступа). Технические возможности усматриваются в наличии свободных номеров на телефонной станции, абонентских линий и емкости систем радиодоступа с учетом технологических норм, установленных федеральным органом исполнительной власти.

Договор об оказании услуг телефонной связи на переговорном пункте оформляется путем заполнения телефонистом бланка заказа со слов клиента и выдачи клиенту квитанции.

Договор об оказании услуг телефонной связи с использованием таксофонов считается заключенным с момента совершения клиентом определенных действий (приобретение жетона или пластиковой карты, набор телефонного номера, использование платежного средства для оплаты услуг).

Содержание договора об оказании услуг телефонной связи включает ряд условий.

Предмет договора составляют основные и дополнительные услуги. К основным услугам относятся предоставление доступа к телефонной сети и телефонного соединения автоматическим способом или с помощью телефониста. Дополнительные услуги включают: переустановку телефонного аппарата, замену номера по просьбе абонента, установку дополнительных розеток, определение номера вызывающего абонента при

наличии у вызываемого абонента телефонного аппарата с функциями автоматического определения номера, справочно-информационные услуги, исключение абонентского номера из базы данных справочной службы по просьбе абонента, переоформление договора и др.

Тарифы на основные услуги устанавливаются оператором связи и регулируются в порядке, определенном уполномоченным федеральным органом исполнительной власти и органами исполнительной власти субъектов РФ. Тарифы на дополнительные услуги устанавливаются операторами связи в соответствии с затратами по их оказанию.

Соединения местной телефонной связи оплачиваются с применением абонентской или повременной систем оплаты. Соединения междугородной, международной телефонной сети и соединения, предоставленные с использованием таксофонов, оплачиваются в зависимости от продолжительности телефонного соединения.

Срок оплаты услуг телефонной связи оператор устанавливает самостоятельно, но не менее 10 дней с момента выставления счета, если иное не указано в договоре (п. 109 Правил оказания услуг телефонной связи).

Оператор связи обязан обеспечивать устойчивую и качественную работу телефонной сети. Оператор обязан соблюдать тайну связи. Прослушивание телефонных переговоров, получение сведений о них допускаются только на основании решения суда.

Пользователь вправе использовать предоставленное ему телефонное соединение для передачи информации техническими способами путем подключения абонентских устройств (телефакс, модем, автоответчик и др.). Абонент вправе потребовать временного отключения абонентского устройства с бронированием абонентского номера и уплатой абонентской платы за весь период времени, указанный в заявлении, либо введения ограничений по пользованию автоматической междугородной и международной телефонной связью.

Установлены следующие особенности ответственности за ненадлежащее исполнение договора об оказании телефонных услуг.

Претензии абонента, связанные с неоказанием, несвоевременным или недоброкачественным оказанием телефонных услуг, принимаются в течение шести месяцев. Письменные ответы на претензии должны быть даны в течение двух месяцев.

Недостатки оказанной услуги телефонной связи должны быть устранены оператором связи в разумный срок с учетом сроков, установленных технологическими и нормативно-техническими документами, а также сроков рассмотрения претензий. Требования абонента (клиента) об уменьшении стоимости услуг телефонной связи, а также о возмещении убытков, причиненных расторжением договора об оказании услуг телефонной связи, подлежат удовлетворению в 10-дневный срок начиная со дня окончания двух месяцев, установленных для рассмотрения претензий, если более короткий срок не определен договором (п. 115, 116 Правил оказания услуг телефонной связи).

При нарушении правил эксплуатации абонентского устройства, использовании абонентских устройств без документов об обязательном подтверждении соответствия, а также при несвоевременной оплате услуг телефонной связи абонент (клиент) может быть временно ограничен в доступе к сети электросвязи до устранения указанных недостатков с возмещением потерь доходов оператора связи и компенсацией вреда, причиненного оператору связи из-за повреждений или простоя оборудования. Договор при этом не расторгается. После устранения обстоятельств, которые повлекли временное отключение абонентского устройства, производится его бесплатное включение (п. 52 Правил оказания услуг телефонной связи).

В сфере культуры предоставляемые услуги закреплены в договорах: договор на оказание услуг между зрелищными организациями, организующими публичное исполнение, и зрителем; договор на оказание услуг между зрелищными организациями, организующими публичный показ, и посетителем (зрителем); договор на оказание услуг о передаче в эфир для всеобщего сведения между организациями эфирного и кабельного вещания и потребителем.

### Договор об оказании зрелищных услуг

По договору об оказании зрелищных услуг организация культуры обязуется продемонстрировать гражданину результат творческой деятельности в форме публичного показа или исполнения (предоставить гражданину возможности пользоваться благами культуры), а гражданин вправе требовать обеспечение пользования благами культуры с учетом установленных для удовлетворения своих культурных потребностей правил.

Среди основных нормативных актов назовем прежде всего Основы законодательства РФ о культуре от 9 октября 1992 г. <1>. В отдельных сферах культуры действуют Федеральные законы от 22 августа 1996 г. "О государственной поддержке кинематографии Российской Федерации" <2>, от 26 мая 1996 г. "О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации" <3>; Постановления Правительства РФ от 26 июня 1995 г. N 609 "Об утверждении Положения об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства" <4>, от 25 марта 1999 г. N 329 "О государственной поддержке театрального искусства в Российской Федерации" <5>, от 17 ноября 1994 г. N 1264 "Об утверждении Правил по киноvideообслуживанию населения" <6>.

-----  
<1> ВВС РФ. 1992. N 46. Ст. 2615; СЗ РФ. 1999. N 26. Ст. 3172.



<2> СЗ РФ. 1996. N 35. Ст. 4136.

<3> СЗ РФ. 1996. N 22. Ст. 2591; 2003. N 2. Ст. 167.

<4> СЗ РФ. 1995. N 28. Ст. 2670; 2002. N 52 (ч. II). Ст. 5225.

<5> СЗ РФ. 1999. N 13. Ст. 1615; 2002. N 52 (ч. II). Ст. 5225.

<6> СЗ РФ. 1994. N 31. Ст. 3282; 2000. N 48. Ст. 4689.

Сторонами договора являются зрелищная организация и гражданин.

Зрелищная организация - организация культуры, созданная для культурной деятельности некоммерческого характера, финансируемая полностью или частично учредителем. Культурная деятельность направлена на сохранение, создание, распространение и освоение культурных ценностей, предоставление благ населению в различных формах и видах. Деятельность некоммерческих организаций культуры по реализации предусмотренных уставом производимой продукции, работ и услуг относится к предпринимательской лишь в той части, в которой получаемый от этой деятельности доход не инвестируется непосредственно в данной организации на нужды обеспечения, развития и совершенствования основной уставной деятельности. Платные формы культурной деятельности не рассматриваются как предпринимательские, если доход от них полностью идет на их развитие и совершенствование.

Деятельность по публичному показу аудиовизуальных произведений в кинозале осуществляется коммерческими организациями или индивидуальными предпринимателями на основании лицензии. Киновидеозрелищная организация должна иметь прокатное удостоверение установленного образца, выданное Министерством

культуры РФ.

К зрелищным организациям относятся театр, филармония, цирк, кинотеатр, музей, выставочный зал (галерея), зоопарк и др.

Гражданин - потребитель услуг культурного характера - именуется в договоре зрителем или посетителем.

Договор на оказание зрелищных услуг считается заключенным с момента продажи билета. В билете отражены сведения о виде (названии) предоставляемой услуги, времени, месте ее оказания, цене и другая информация.

Содержание договора составляют следующие условия.

Предмет договора - услуги организации культуры.

Для театра, филармонии, цирка - услуги в виде подготовки, организации и показа спектаклей, концертов, проведения творческих вечеров, фестивалей, конкурсов, других публичных представлений, организации гастролей. Для киноvideозрелищных организаций - организация и показ кино- и видеофильмов, предназначенных для публичной демонстрации. Для музея, выставочного зала, зоопарка - организация и показ специально подготовленных объектов в просветительных, культурно-досуговых и информационных целях.

Права и обязанности сторон формулируются в зависимости от вида предоставляемых услуг культурного характера.

Зрелищная организация обязана предоставлять информацию в местах продажи билетов и публичного исполнения (показа), афишах, в специальных программах, на билетах о месте проведения, времени начала и окончания спектакля, сеанса, концерта или

времени работы музея, зоопарка; о ценах на билеты, условиях их возврата, о льготах, предусмотренных для определенных групп посетителей; о возрастных ограничениях на посещение отдельных культурных мероприятий. Дополнительно предоставляется информация в театрах, кинотеатрах о наименовании исполняемого произведения, его авторе, составе исполнителей, месте в зрительном зале и другие сведения; в музеях, зоопарках - о наименовании экспозиции, ее авторах, расположении и др.

Зрелищная организация имеет право самостоятельно определять состав исполнителей культурного мероприятия, состав авторов работ выставочной композиции. Вместе с тем зрелищная организация обязана обеспечить качество предоставляемой услуги, что связано с мастерством участников (исполнителей) и с организацией процесса показа (исполнения). Так, согласно п. 12 Правил по киноvideообслуживанию населения киноvideозрелищная организация обязана обеспечивать качественный показ киноvideофильмов и поддерживать необходимый уровень оснащенности, комфортности, безопасности и качества обслуживания зрителей.

Театр, кинотеатр, филармония обязаны предоставить зрителю предусмотренное в билете место в зале, специально подготовленном для публичного показа (исполнения), оснащенном стационарным или переносным технологическим оборудованием, отвечающим требованиям экологических, санитарно-эпидемиологических, гигиенических и противопожарных норм и правил.

Музей, зоопарк обязаны обеспечить возможность осмотра экспонатов, соблюдая правила освещения, температурного режима экспозиции и безопасности посетителей.

Зрелищная организация самостоятельно устанавливает цены (тарифы) на платные услуги, включая цены на билеты, кроме случаев, когда законодательством РФ предусматривается государственное регулирование цен (тарифов) на отдельные виды услуг. При проведении платных мероприятий организация культуры устанавливает льготы на их посещение для детей дошкольного возраста, учащихся, инвалидов и военнослужащих срочной службы. Лицам, не достигшим 18 лет, гарантируется право бесплатного посещения музеев один раз в месяц (ч. 2 ст. 12 Основ законодательства РФ о культуре).

Гражданин обязан соблюдать правила пользования благами культуры с учетом установленных правил. Законодательством РФ предусмотрены ограничения

доступности культурных ценностей по соображениям секретности или особого режима пользования (ч. 1 ст. 12, ч. 2 ст. 52 Основ законодательства РФ о культуре). Гражданин обязан соблюдать правила работы зрелищной организации и общественный порядок.

Собственником или владельцем могут устанавливаться ограничения доступа к музейным предметам и музейным коллекциям, включенным в состав Музейного фонда РФ и находящимся в музеях, по следующим основаниям: неудовлетворительное состояние сохранности музейных предметов и музейных коллекций; производство реставрационных работ; нахождение музейного предмета в хранилище (депозитарии) музея. Условия доступа к музейным предметам в депозитарии доводятся до сведения граждан (ч. 2 ст. 35 Закона "О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации").

Гражданин вправе потребовать возврата денег за предварительно приобретенные билеты в случае замены (отмены) предварительно заявленного спектакля, замены объявленного предварительно исполнителя главной роли, непредставления информации о возрастных ограничениях на посещение спектакля.

Законодательство не содержит специальные нормы об ответственности за ненадлежащее исполнение договора об оказании зрелищных услуг. Если организация культуры является коммерческой (например, киноvideозрелищная организация), то возможно применение законодательства о защите прав потребителей. В остальных случаях потерпевший вправе требовать с нарушителя договорных обязанностей возмещение убытков.

## **ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ЛИТЕРАТУРА**

Баринов Н.А. Услуги (социально-правовой аспект). Саратов, 2001.

Кабалкин А. Договор возмездного оказания услуг // Российская юстиция. 1998. N 3 - 4.

Кванина В.В. Договор на оказание возмездных услуг. Учебное пособие. Челябинск, 2002.

Кротов М.В. Обязательство по оказанию услуг в советском гражданском праве. М., 1990.

Мурзин Д.В. Моделирование безвозмездного обязательства по оказанию услуг // Цивилистические записки: Межвузовский сборник научных трудов. Вып. 2. М., 2002.

Ойгензихт В.А. Нетипичные договорные отношения в гражданском праве. Душанбе, 1984.

Романец Ю. Договор возмездного оказания услуг // Закон. 1999. N 10.

Шерстобитов А.Е. Гражданско-правовое регулирование договорных отношений в сфере обслуживания. М., 1987.

Шешенин Е.Д. Общие проблемы обязательств по оказанию услуг // Вестник МГУ. Серия Право. 1983. N 1.