

При рассмотрении дел об оказании гражданам возмездных услуг того или иного вида часто возникают вопросы: распространяется ли законодательство о защите прав потребителей на эти правоотношения? применим ли Закон о защите прав потребителей в случаях заключения гражданами договоров на оказание медицинских, туристических услуг, услуг по обучению? - и т.д.

В некоторых случаях суды полагали, что законодательство о защите прав потребителей неприменимо к договорам об оказании гражданам возмездных услуг по обучению, медицинских услуг, считая, что эти услуги нельзя рассматривать как направленные на удовлетворение исключительно личных, семейных, домашних и иных нужд.

Между тем исходя из определения понятия "потребитель" в Законе о защите прав потребителей этот довод лишен какого-либо основания.

Договор возмездного оказания услуг регулируется главой 39 ГК РФ и является единым для граждан-потребителей и предпринимателей. В отличие от него договор купли-продажи и договор подряда с участием граждан-потребителей имеют специальное регулирование (параграф 2 главы 30 "Розничная купля-продажа" и параграф 2 главы 37 "Бытовой подряд").

Однако субъективный состав договора учитывается в ст. 783 ГК РФ путем отсылки к общим положениям о подряде и бытовом подряде. Согласно названной норме общие положения о подряде (ст. 702 - 729) и положения о бытовом подряде (ст. 730 - 739) применяются к договору возмездного оказания услуг, если это не противоречит ст. 779 - 782 данного Кодекса, а также особенностям предмета договора возмездного оказания услуг.

Договор возмездного оказания услуг сходен с договором подряда. Предметом этих договоров является совершение действий по заданию заказчика. Существенное их отличие друг от друга состоит в том, что в договоре подряда конечной целью является получение определенного результата, который подлежит принятию и оплате заказчиком, а в договоре возмездного оказания услуг как предмет отсутствует материальный результат действия, оплачивается услуга как таковая соответственно стадии ее выполнения.

Выделение договоров возмездного оказания услуг в отдельную главу состоит в ограничении пределов действия норм о подряде.

Таким образом, правовое регулирование возмездного оказания услуг, помимо главы 39 ГК РФ, осуществляется нормами этого Кодекса, устанавливающими общие положения о подряде, бытовом подряде, если это не противоречит нормам главы 39 ГК РФ или особенностям предмета договора, а также Законом о защите прав потребителей и специальным законодательством.

ГК РФ особо регулирует только следующие вопросы возмездного оказания услуг: их оплату и условия одностороннего отказа от исполнения договора (ст. 781, 782 ГК РФ). Остальные условия договора возмездного оказания услуг определяются в соответствии с правилами ГК РФ о подряде, а по другим договорам об услугах, не подпадающих под действие договора об оказании возмездных услуг, - условиями этих договоров (услуг перевозки, обучения, оказания медицинских услуг).

Виды услуг, предоставляемых потребителю по возмездным договорам, очень многообразны и находятся в постоянном развитии, каждый вид услуги имеет свою специфику. Поэтому ст. 39 Закона о защите прав потребителей установлено, что последствия нарушения условий договоров об оказании отдельных видов услуг, если такие договоры по своему характеру не подпадают под действие главы III Закона, определяются специальным законом. Это касается туристских услуг, услуг связи, транспорта, по возмездному обучению и т.д.

В соответствии со ст. 780 ГК РФ, если иное не предусмотрено договором возмездного оказания услуг, исполнитель обязан оказать услуги лично.

Особые правила предоставления возмездных услуг туристам установлены Федеральным законом от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" <1>. Турист при приобретении туристской путевки не вступает ни в какие отношения с непосредственными исполнителями заказываемых и оплачиваемых им услуг по туристскому обслуживанию. Он заказывает эти услуги через туроператора или турагента, которые, в свою очередь, оказывают ему возмездную услугу, выражающуюся в организации путешествия, формировании всех заказываемых услуг в единый комплекс и предоставлении права на них туристу.

-----

<1> СЗ РФ. 1996. N 49. Ст. 5491.

Туристская путевка является документом, подтверждающим передачу туристского продукта, представляющего собой право на тур, т.е. право на комплекс услуг по размещению, перевозке, питанию туристов, экскурсионные услуги, услуги гидов-переводчиков и другие услуги, предоставляемые в зависимости от целей путешествия.

Туристский продукт формируется туроператором путем приобретения права на входящие в тур услуги на основании договоров с лицами, предоставляющими отдельные услуги, или с туроператором по приему туристов, обеспечивающим предоставление всех видов услуг, входящих в тур.

Туроператор или турагент осуществляют деятельность по организации путешествий и сами не являются исполнителями услуг, входящих в тур, право на который они передают туристу. Однако это не означает, что они не отвечают за неисполнение или ненадлежащее исполнение комплекса услуг, включенных в тур.

Реализуя право на тур, они тем самым принимают на себя обязательство по оказанию

туристу всех услуг, входящих в тур, независимо от того, кем эти услуги оказываются. Право туриста требовать от туроператора или турагента исполнения такого обязательства прямо закреплено в ст. 10 упомянутого Федерального закона, предусматривающей освобождение их от ответственности, только если будет доказано, что надлежащее исполнение оказалось невозможным вследствие непреодолимой силы.

Это согласуется и с положениями п. 3 ст. 401 ГК РФ, не относящего к обстоятельствам непреодолимой силы, в частности, нарушение обязанностей со стороны контрагентов должника, а также ст. 403 ГК РФ, предусматривающей ответственность должника за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств третьими лицами, на которых было возложено исполнение, если законом не установлено, что ответственность несет являющееся непосредственным исполнителем третье лицо.

Статьей 10 указанного Федерального закона установлено, что возмещение убытков при расторжении договора осуществляется в соответствии с фактическими затратами сторон. При этом сумма, выплачиваемая в качестве возмещения убытков, не может превышать два размера стоимости туристского продукта. Претензия к качеству продукта предъявляется туристом туроператору или турагенту в письменной форме в течение 20 дней с момента окончания действия договора и подлежит удовлетворению в течение 10 дней после получения претензии.

С одной стороны, эта норма является проявлением закрепленных в ст. 3 того же Закона принципов поддержки и защиты не только туристов, но и туроператоров, турагентов и их объединений. С другой стороны, устанавливая срок для удовлетворения претензии, эта норма позволяет определить момент, с которого начинают начисляться штрафные санкции за невыполнение законного требования туриста.

Определяя особенности реализации туристского продукта, ст. 10 Федерального закона указывает на то, что такой договор заключается в письменной форме и должен соответствовать законодательству Российской Федерации, в том числе законодательству в области защиты прав потребителей.

В дополнение к правам, установленным Законом о защите прав потребителей, Федеральный закон "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" предоставляет дополнительные права с учетом специфики оказываемых услуг. Это права на необходимую и достоверную информацию о правилах въезда в страну (место)

временного пребывания и пребывания там, об обычаях местного населения, о религиозных обрядах, святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной, о состоянии окружающей природной среды; на свободу передвижения, свободный доступ к туристским ресурсам с учетом принятых в стране (месте) временного пребывания ограничительных мер, обеспечение личной безопасности своих потребительских прав и сохранности своего имущества, беспрепятственное получение неотложной медицинской помощи; на содействие органов власти (органов местного самоуправления страны (места) временного пребывания) в получении правовой помощи и иных видов неотложной помощи; на беспрепятственный доступ к средствам связи и т.д.

Нарушение дополнительных прав потребителей является основанием для возникновения ответственности туроператора или турагента, реализовавших туристский продукт.

Суды испытывают затруднения при разрешении споров, вытекающих из так называемых договоров на реализацию права пользования туристским продуктом (членство в клубе). Это вызвано тем, что, как правило, условия этих договоров малопонятны. Они сформулированы таким образом, что сложно определить, какие правоотношения возникают между сторонами, какой закон следует применить при разрешении спора.

Представляет интерес дело, рассмотренное Московским районным судом г. Санкт-Петербурга по иску П. к ООО "Даймонд-Вакейшенс" о расторжении договора, взыскании компенсации за моральный вред, неустойки.

Решением суда первой инстанции был расторгнут договор между П. и ООО "Даймонд-Вакейшенс" о предоставлении услуг по обеспечению и размещению на протяжении 65 лет в апартаментах на одну неделю ежегодно в "Клубной системе отпусков", а также по предоставлению курортного членства в международной организации курортного обмена в "Интервал Интернациональ". С ответчика были взысканы сумма, выплаченная при заключении договора, и неустойка. Требование о взыскании компенсации за моральный вред выделено в отдельное производство.

Названное решение было отменено в порядке надзора президиумом Санкт-Петербургского городского суда, и дело было направлено на новое рассмотрение.

Судебная коллегия по гражданским делам Верховного Суда РФ Постановлением суда надзорной инстанции отменила и оставила в силе решение суда первой инстанции по следующим основаниям.

Президиум Санкт-Петербургского городского суда, отменяя решение суда первой инстанции, исходил из того, что неправильно применены при разрешении спора положения Закона о защите прав потребителей и Федерального закона "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации", а также неполно исследованы обстоятельства дела. Президиум полагал, что спорное правоотношение нельзя рассматривать как предоставление простой туристической услуги, поскольку ответчик выступает как агент иностранной фирмы по ее поручению, а не непосредственно оказывает услугу во всем ее комплексе. ООО "Даймонд-Вакейшенс", по мнению президиума, предоставляет только право проживания на основе договора поручения, заключенного с иностранным владельцем клубной системы.

Указанные суждения президиума были признаны ошибочными.

Из договора, заключенного между сторонами, видно, что общество с ограниченной ответственностью обязалось обеспечить получение П. исключительных прав размещения на одну неделю в зеленый сезон в спальнях апартаментах Т1 в "Клубной системе отпусков" в течение 65 лет. Суд первой инстанции правильно расценил это как обязанность ответчика по оказанию туристической услуги. Оценивая содержание заключенного между сторонами договора, суд правильно учел, что услуги в нем конкретно не определены, и это обстоятельство препятствует возможности контроля и обеспечения их исполнения. В нарушение положений ст. 8, 10 Закона о защите прав потребителей П. не был проинформирован о местонахождении и наименовании курортов "Клубной системы отпусков", о понятиях "зеленая зона", "спальные апартаменты Т1", "исключительные права на размещение".

Утверждение в Постановлении Президиума о том, что между сторонами заключен договор на передачу права пользования собственностью на период отдыха (купля-продажа членства "Клубной системы отпусков") и оформление прав пользования на недвижимое имущество за границей в Международной организации курортного обмена, не вытекает из условий договора.

С учетом указанных обстоятельств Постановление президиума было отменено, а решение суда первой инстанции оставлено без изменения.

Договоры по предоставлению в пользование какого-либо имущества для отдыха в некоем курортном клубе в течение какого-то времени в определенный сезон года называются по-разному: "контракт о членстве", договор купли-продажи недвижимости с заявкой на вступление в члены клуба. Суть этих договоров состоит в том, что какая-либо иностранная фирма, действующая на территории Российской Федерации, через свое представительство либо через уполномоченную российскую компанию оказывает услугу по приобретению клубного отдыха. При этом из условий договора невозможно понять, что фирма, которая заключает договор, выступает как посредник, а договор содержит лишь поручение фирме обеспечить членство в клубе.

Оспаривая такие договоры, потребители ссылаются на то, что они были введены в заблуждение, имеющее существенное значение, не обладали достоверной информацией, поскольку из условий договора непонятно, о чем идет речь.

Как правило, потребителям не была предоставлена информация о характере совершаемой сделки и ее последствиях, о клубе, членами которого они должны стать. Кроме того, потребителям не предъявляются документы об уровне надежности и добросовестности фирмы, с которой заключен договор.

Согласно ст. 12 Закона о защите прав потребителей, если потребителю не предоставлена возможность незамедлительно получить при заключении договора информацию о товаре (работе, услуге), он вправе потребовать от продавца (исполнителя) возмещения убытков, причиненных необоснованным уклонением от заключения договора, а если договор заключен - в разумный срок отказаться от его исполнения и потребовать возврата уплаченной за товар суммы и возмещения убытков.

С учетом положений этой нормы суды правильно удовлетворяют требования потребителей, заключивших договоры клубного отдыха.

