

ЧЕРНЯКОВА Светлана Александровна

*Московский университет им. С.Ю. Витте, филиал в г. Сергеевом Посаде
(Сергиев Посад, Московская обл., РФ);
кандидат юридических наук, доцент; e-mail: ChernaykovaS@mail.ru*

КОМПЕНСАЦИИ МОРАЛЬНОГО ВРЕДА ПОТРЕБИТЕЛЯМ ТУРИСТСКИХ УСЛУГ: ТЕОРЕТИЧЕСКИЙ И ПРАВОПРИМЕНИТЕЛЬНЫЙ АСПЕКТЫ

В статье проанализировано современное состояние отдельных аспектов правового регулирования туристской деятельности, раскрыты особенности компенсации морального вреда в данной сфере. Автором детально дана правовая характеристика понятия морального вреда, исследованы вопросы компенсации морального вреда потребителям туристских услуг, в том числе проблематики определения размеров компенсации морального вреда, определены некоторые коллизионные вопросы в рассматриваемой сфере и даны рекомендации по их устранению.

Ключевые слова: услуги, туризм, турпродукт, туристская деятельность, моральный вред, компенсация морального вреда

Для цитирования: Чернякова С.А. Компенсации морального вреда потребителям туристских услуг: теоретический и правоприменительный аспекты // Сервис в России и за рубежом. 2020. Т.14. №2. С. 180-196. DOI: 10.24411/1995-042X-2020-10216.

Дата поступления в редакцию: 14 мая 2020 г.

Дата утверждения в печать: 13 июня 2020 г.

Svetlana A. CHERNYAKOVA

*S. Yu. Witte Moscow University (branch) (Sergiev Posad, Moscow region, Russia);
PhD in Law, Associate Professor; e-mail: ChernaykovaS@mail.ru*

COMPENSATION FOR MORAL HARM TO TOURIST SERVICES CONSUMERS: THEORETICAL AND LAW ENFORCEMENT ASPECTS

Abstract. *The article analyzes the current state of certain aspects of the legal regulation of tourism activities, reveals the features of compensation for moral damage in the area. The author gives a detailed legal description of the compensation for moral harm to consumers of tourist services, including the problems of determining the amount of compensation for moral harm. The article considers some conflict issues in the area under consideration and gives recommendations for their elimination.*

Keywords: *services, tourism, tour product, tourist activities, moral injury, compensation for moral damage*

Citation: Chernyakova, S. A. (2020). Compensation for moral harm to tourist services consumers: Theoretical and law enforcement aspects. *Servis v Rossii i za rubezhom [Services in Russia and Abroad]*, 14(2), 180-196. doi: 10.24411/1995-042X-2020-10216. (In Russ.).

Article History

Received 14 May 2020

Accepted 13 June 2020

Disclosure statement

No potential conflict of interest was reported
by the author(s).



© 2020 the Author(s)

This work is licensed under the Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY-SA 4.0).

To view a copy of this license, visit <https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>

В последние десятилетия на экономическом рынке активно развиваются организации, оказывающие различные виды туристских услуг. Многие компании, оказывающие туристические услуги работают долго, оказывают широкий спектр туристских услуг надлежащего качества, но также есть такие компании, которые либо оказывают услуги ненадлежащего качества либо исчезают с собранными денежными средствами граждан, обратившихся к ним за приобретением услуг.

Следует отметить, что в связи с кризисом, вызванным распространением в мире новой коронавирусной инфекции COVID-19, в туристической сфере, число претензий о возмещении вреда, о выплате страхового возмещения, о нарушении личной безопасности и сохранности имущества увеличилось в разы. Значительный круг туристов, оставшихся за рубежом из-за невозможности выехать, потребовали возмещения вреда от туристических фирм не только в претензионном порядке, но и в судебном, так как обанкротившиеся фирмы не отвечали на требования своих клиентов положительно.

В Законе РФ «О защите прав потребителей» регулируется вопрос о возмещении вреда, причиненного туристическими компаниями, поскольку такие отношения еще и признаются потребительскими.

В соответствии, с ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» туристская деятельность – это туроператорская и турагентская деятельность, а также иная деятельность по организации путешествий. Следовательно, туроператоры и турагенты, в случае причинения вреда туристу могут выступать субъектами по его возмещению.

В соответствии со статьей 46 Конституции РФ гарантируется судебная защита прав и свобод всем гражданам. Каждый должен не только знать свои права, но и уметь их отстаивать, в том числе в суде. В соответствии с частью 1 статьи 3 ГПК РФ заинтересованное лицо вправе обратиться в суд за защитой нарушенных либо оспариваемых прав, свобод или

законных интересов, в том числе с иском о возмещении убытков и компенсации морального вреда в случае оказания некачественных туристских услуг.

Для определения понятия морального вреда необходимо рассмотреть дефиницию вреда в праве. В цивилистической литературе обычно приводится понимание вреда как какого-либо умаления охраняемого правом блага, имущественного или неимущественного.

Е.А. Суханов определяет вред как «...неблагоприятные последствия имущественного и неимущественного характера, которые возникают в связи с повреждением или уничтожением принадлежащего субъекту гражданского права имущества, либо в связи с причинением увечья или смерти физическому лицу» [1]. Проводя оценку данного определения, можно увидеть, что Е.А. Суханов закладывает в категорию «вред» такие требования, как наличие имущественных и неимущественных последствий. Следовательно, применяя данную категорию в совокупности с термином «мораль», следует указывать на наличие не только последствий неимущественного характера, но и наличие имущественных потерь.

Вред – это категория, допускающая, в отличие от морали, правовое обоснование. По мнению С.А. Гулаковой, мораль – это одно из средств правового регулирования деятельности человека в обществе. Мораль затрагивает нравственные взгляды и чувства, цели и мотивы поступков, разграничивая добро и зло, милосердие и жестокость [2].

После анализа термина «мораль» его следует соотнести с термином «вред» для установления корректного определения термина «моральный вред». Так, В.М. Савицкий и И.И. Потеружа пришли к выводу, что «моральный вред заключается в нарушении объективных прав гражданина, путем оскорбления его чести и достоинства в глазах других людей, в связи с чем у пострадавшей стороны возникают нравственные страдания» [3]. Авторы указывают, что если у человека похищают имущество, то это приводит к определенным переживаниям.

В связи с этим моральный вред рассматривается как составная часть всякого вреда, причиняемого гражданину.

Под моральным вредом, согласно части 1 ст. 151 ГК РФ¹, понимается причинение физических или нравственных страданий, нарушающих личные неимущественные права гражданина, посягающие на нематериальные блага гражданина или иным, предусмотренным законом способом умаляющего неимущественные права.

Для целей единообразия правоприменения Верховный Суд разъяснил понятие морального вреда, выделив признаки морального вреда. Согласно данному определению, моральный вред может выражаться в виде нравственных или физических страданий².

Объектом посягательства могут быть принадлежащие гражданину по закону или от рождения: нематериальные блага; личные неимущественные права; имущественные права.

Посягательство может производиться в форме действия или бездействия.

Несмотря на то, что проблемы определения объекта защиты, компенсации и методика ее расчета являются остро дискуссионными, само понятие морального вреда, благодаря данным определениям не вызывает разногласий в практике правоприменения.

В цивилистической литературе, в то же время, часто звучит мнение о недостаточной точности термина «моральный вред». К примеру, А.М. Эрделевский считает, что более удачно отразило бы сущность регулируемого правового института «психический вред», поскольку ущерб наносится не морали потерпевшего, а выражается в психических страданиях в результате физического ущерба или психологической травмы [4]. Ученым высказывается идея о том, что «поскольку моральный вред олицетворяет негативные психические реакции потерпевшего, было бы корректно

использовать термин «психический вред»». Оценивая содержание предлагаемого А.М. Эрделевским термина «психический вред», трудно согласиться с ним, поскольку автор фактически исключает из категории «моральный вред» физический вред как неотъемлемое требование, выдвигаемое законодателем, для признания за потерпевшим права на получение компенсации за понесенные страдания и убытки.

Достаточно обоснованной так же выглядит позиция М. Н. Малеиной, предложившей, в силу многообразия причин возникновения вреда не акцентировать на них внимание, а выделить общую особенность – неимущественный характер вреда. Поэтому М. Н. Малеина предлагает использовать единый термин «неимущественный вред» для любых физических и психических страданий [5].

Рассматривая оба предложения, можно отметить, что в настоящее время внесение любого из предлагаемых выше изменений было бы излишним. Термин «моральный вред» уже прочно вошел в лексикон как устойчивое словосочетание и имеет однозначно трактуемое понятие, поэтому не следует обращать внимание на буквальное значение составляющих термин слов.

Помимо приведенного легального определения и толкования этого определения Верховным судом в юридической литературе делаются попытки дать более точное авторское понятие исследуемого термина.

Интересным является определение, в котором ущерб может выражаться в уничтожении чувств потерпевшего и состоять в создании негативных ощущений и эмоций, и может повлечь негативные последствия для его психики. Моральный вред негативно влияет на психические свойства потерпевшего, и оказывает отрицательные последствия [6].

Все эти явления выражаются у каждого

¹ Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 №51-ФЗ (ред. от 16.12.2019, с изм. от 28.04.2020). // Собрание законодательства РФ, 05.12.1994, №32, с. 3301.

² Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 20.12.1994 №10 (ред. от 06.02.2007) «Некоторые вопросы применения законодательства о компенсации морального вреда» // Российская газета, №29, 08.02.1995.

индивида по-разному, и зависят, прежде всего, от личных особенностей и качеств потерпевшего, ценностей и других факторов.

Таким образом, исследование института компенсации морального вреда невозможно без предварительного анализа такой категории в гражданском праве, как вред. От правильного понимания смыслового значения данного слова зависит более точное и полное значение самого понятия «моральный вред». Содержание морального вреда составляют нравственные и физические страдания, вместе или раздельно.

Цель компенсации морального вреда – это полное или частичное восстановление психического и физического благополучия личности. Следует отметить, что определение морального вреда в ГК РФ имеет существенный недостаток. Так, трудно установить, о каких именно иных благах идет речь.

Данная проблема нашла свое решение в Постановлении Пленума Верховного Суда РФ от 20.12.1994 г. №10². В соответствии с п. 2 Постановления №10 под моральным вредом понимаются нравственные или физические страдания, причиненные действиями (бездействием), посягающими на принадлежащие гражданину от рождения или в силу закона нематериальные блага (жизнь, здоровье, достоинство личности, деловая репутация, неприкосновенность частной жизни, личная и семейная тайна и т.п.) или нарушающими его личные неимущественные права (право на пользование своим именем, право авторства и другие неимущественные права в соответствии с законами об охране прав на результаты интеллектуальной деятельности) либо нарушающими имущественные права гражданина.

Анализируя данное определение, выделяются следующие признаки.

1. Нравственные страдания – чувства внутреннего психологического переживания, которое негативно влияет на восприятие жизни. Подобные переживания могут выражаться страхом, волнением, тревогой, стыдом, подавленностью настроения и др.

В самом Постановлении Пленума ВС № 10 в п. 2 указывается, что в качестве примера причинения нравственных страданий имеют место: а) временное ограничение или лишение каких-либо прав; б) утрата родственников; в) потеря работы; г) раскрытие семейной, врачебной тайны; д) невозможность продолжать активную общественную жизнь; е) распространение не соответствующих действительности сведений, порочащих честь, достоинство или деловую репутацию гражданина; ж) физическая боль, связанная с причиненным увечьем или иным повреждением здоровья в связи с заболеванием, перенесенным в результате нравственных страданий, и др.

Из анализа данного перечня ясно видно, что из 7 примеров 6 касаются такой составляющей части морального вреда, как нравственные страдания, и только последний пример применяется к физическим страданиям.

2. Физические страдания – это чувство физического дискомфорта, который выражается в боли и других неприятных последствиях физиологического характера (лихорадка, системные и несистемные головокружения и т.п.).

Указанный перечень признаков является традиционным в научном сообществе. Однако если признаки – это ключевые свойства, выделяющие понятие на фоне других категорий, то для морального вреда данный перечень является неполным. По этой причине автором предлагается дополнить данный перечень.

3. Наличие противоправного поведения. Для того чтобы установить факт наличия причиненного морального вреда, следует установить факт совершения действий или бездействие, причиняющих вред субъекту гражданских прав, а также наличие и степень вины правонарушителя. В пункте 3 Постановления Пленума ВС № 10 указано, что вина причинителя вреда выступает одним из обязательных условий наступления ответственности за причиненный моральный вред. Однако имеется исключение из этого правила:

а) вред причинен жизни или здоровью гражданина источником повышенной опасности;

б) вред причинен гражданину в результате его незаконного осуждения, незаконного применения в качестве меры пресечения заключения под стражу или подписки о невыезде, незаконного наложения административного взыскания в виде ареста или исправительных работ;

в) вред причинен распространением сведений, порочащих честь, достоинство и деловую репутацию.

Из анализа указанного положения следует, что вина и противоправный характер поведения причинителя вреда выступают существенными признаками понятия «моральный вред».

4. Наличие объекта посягательства – нематериальные блага и имущественные права. Оценивая определение термина «моральный вред», указанного в Постановлении Пленума ВС № 10, и определение термина «моральный вред», указанного в ГК РФ, можно сделать вывод о наличии противоречия в приведенных определениях.

Так, ГК РФ предусматривает как в статье 151, так и в статье 1099, что имущественный вред подлежит защите путем применения данного способа, но в случаях, предусмотренных законом. Постановление Пленума ВС № 10 подобной оговорки не содержит и прямо указывает на возможность защиты имущественных прав путем применения данного способа. Из этого следует вывод, что существующие противоречия ГК РФ и Постановления Пленума ВС № 10 подлежат урегулированию.

Как справедливо отмечает Т.Л. Пагава, в целях защиты прав граждан и с учетом положений статьи 1 и статьи 7 Конституции РФ, признающих Российскую Федерацию правовым и социальным государством, следует предусмотреть в статьях 151 и 1099 ГК РФ положения, допускающие применение компенсации морального вреда за нарушения имущественных прав, а словосочетание «в случаях, предусмотренных законом» исключить [7].

Что касается имущественных прав как объектов правовой защиты при помощи

компенсации морального вреда, необходимо указать следующие имущественные права граждан, которые в соответствии с действующим законодательством подлежат защите путем применения такого способа, как компенсация морального вреда.

1) Трудовые права граждан.

2) Споры, связанные с увольнением или освобождением от занимаемой должности гражданской службы по основаниям, не предусмотренным законодательством о государственной гражданской службе; нарушением установленного порядка освобождения от замещаемой должности или увольнения; незаконным переводом на иную должность гражданской службы.

3) Споры, связанные с необоснованным увольнением с военной службы военнослужащих, проходящих военную службу по контракту.

4) Споры, связанные с экологической экспертизой.

5) Споры, связанные с воспитанием, обучением, охраной здоровья, социальной защитой и социальным обслуживанием ребенка.

6) Споры, связанные с туристической деятельностью.

7) Споры, связанные с защитой прав потребителей.

Также существенным пробелом в законодательстве является отсутствие определения «страданий», а также четкого закрепления его критериев. Компенсация морального вреда присуждается в денежной форме, тем не менее, иск о компенсации морального вреда относится к искам неимущественного характера [8].

Важным моментом будет являться раскрытие условий, при которых возникает гражданская ответственность по компенсации морального вреда. Такими условиями являются: противоправный характер деяний лица; потерпевшее лицо претерпело вред; причинно-следственная связь между противоправным деянием и наступившими вредными последствиями; вина правонарушителя.

Совокупность этих условий будет обуславливать возникновение гражданской ответственности по компенсации морального вреда, и являться составом правонарушения. Отсутствие хотя бы одного из этих условий не дает гарантий применения данной ответственности.

Многие авторы считают необходимым изменить п.11 152 ст. ГК РФ и предоставить возможность компенсации морального вреда юридическому лицу. В качестве аргументации приводится довод о том, что нарушение деловой репутации формирует юридическому лицу неблагоприятные имущественные последствия и проблемы в области конкуренции на товарном рынке, а также трудности со сбытом продукции [9].

Зачастую причиняемый ущерб здоровью человека может повлечь необратимые и неизлечимые последствия, с которыми ему придется сталкиваться до конца жизни. Ввиду наличия данного факта актуальным является вопрос о законодательном закреплении права граждан на получение пожизненной компенсации в случае причинения морального вреда вследствие ущерба здоровью [10].

На сегодняшний день российское законодательство предусматривает только лишь единовременное взыскание за моральный вред, не прописывая, как быть в случаях, когда пострадавший испытывает неудобства продолжительное время или пожизненно. В некоторой степени это является несправедливым по отношению к потерпевшему, вынужденному ежедневно испытывать физические или нравственные страдания.

Таким образом, компенсация морального вреда имеет двойственную правовую природу, так как, с одной стороны, применяется для защиты нарушенных личных неимущественных прав и нематериальных благ, но, с другой стороны, для возложения неблагоприятных последствий своего неправомерного поведения, в результате которого и были нарушены неимущественные права, принадлежа-

щие потерпевшему лицу. Также на основании вышесказанного можно заключить, что моральный вред – это отрицательные эмоциональные и физиологические реакции человека, вызванные тем, что противоправное нарушение его неимущественной, а в случаях, предусмотренных законодательством имущественной сферы, входит вразрез с его личным представлением о совести, добре, справедливости, чести и других категориях морали и нравственности.

Условиями компенсации являются: присутствие вреда, незаконность действий виновного, причинно-следственная связь между оказанным вредом и виновными действиями, вина правонарушителя.

При изучении вопроса о компенсации морального вреда при оказании туристских услуг необходимо отметить, что данный способ имеет свое нормативное закрепление в ГК РФ, в ФЗ от 24.11.1996 № 132-ФЗ (ст. 6), в законе о защите прав потребителя. В связи с этим можно смело утверждать о наличии реальной возможности применять данный способ в защиту не только личных неимущественных прав граждан, но и имущественных прав туриста при отказе в оказании или ненадлежащем оказании ему услуг турагентом или туроператором [11].

В рамках исследуемого вопроса при оказании туристских услуг имеют место следующие случаи нарушения имущественных прав граждан при оказании туристских услуг, которые нашли свое подтверждение в судебной практике:

1) Неисполнение обязательств по договору – виновное лицо не осуществило действий по бронированию, оплате и передаче клиенту выездных документов (ваучера и др.) для осуществления поездки.

Так, судом было установлено, что в рамках заключенного между туристом и турагентом договора, турагент действовал от своего имени. Туроператор стороной договора оказания услуг не являлся. Денежные средства

истцом внесены непосредственно турагенту³.

Достаточным условием для удовлетворения требований о компенсации морального вреда является установленный факт нарушения прав потребителя. С учетом фактических обстоятельств дела и требований разумности и справедливости, суд пришел к выводу, что данных оснований достаточно для уменьшения размера присуждаемой компенсации в 2 раза вместо заявленного размера. При этом суд не учел степень причиненного нравственного вреда, вину причинителя вреда и имущественный вред, понесенный лицом за непредставление полной и корректной информации.

2) Неисполнение обязательств по договору – убытки по приобретению билета в связи с задержкой рейса.

Судом апелляционной инстанции было установлено, что гражданин В. приобрел у турагента тур в виде поездки в Доминиканскую республику. Однако из-за задержки рейса заказчик был вынужден за свой счет приобрести новый билет⁴.

Оценивая доводы истца, суд, в обосновании размера компенсации, сослался на положения статей 151 и 1101 ГК РФ, дополнительно указав, что сумма определена с учетом требований разумности и справедливости. Однако, какие конкретно обстоятельства легли в основу данного дела, были ли учтены нравственные страдания – данные обстоятельства не были исследованы судом апелляционной инстанции.

3) Неисполнение обязательств по договору – состояние здоровья заказчика, оказавшее существенное значение на исполнение договорных обязательств.

Суд установил, что между гражданином Е. и турагентом был заключен договор о реализации туристского продукта. По условиям договора данный туристский продукт распространялся на 2-х лиц – истца и его супруги. Однако по истечению определенного времени после

подписания договора супруга истца была госпитализирована и находилась на лечении в медицинском учреждении в условиях стационара. В этой связи истец обратился к турагенту с просьбой аннулировать приобретенную по договору путевку⁵.

Исследуя вопрос о частичном удовлетворении требований истца о компенсации морального вреда, судом не был дан анализ одного из требований апеллянта – признание размера суммы компенсации разумной и обоснованной. Судом дана оценка правомерности присужденной суммы, без учета требований разумности (размер компенсации снижен в 12 раз).

Согласно судебной практике, в случае банкротства туроператорской компании, зачастую с турагентства происходит взыскание за все оплаченное потребителем: и стоимость туристического продукта, невзирая на то, что услуги не оказаны туроператором и именно он является исполнителем, и неустойка, и штрафы, и пени, и компенсация, и честно заработанное агентское вознаграждение. При этом если туроператорская компания имеет финансовые гарантии, то у турагентства таких возможностей нет. Более того, впоследствии, самостоятельно турагентства не могут обратиться к страховщикам по договору страхования ответственности туроператора за возмещением, т.к. согласно ст 17.4 ФЗ «Об основах туристской деятельности...» выплата по договору страхования возникает только по письменной претензии туриста и (или) иного заказчика, и выгодоприобретателем будет являться турист, а не турагентство.

Однако стоит отметить, что за последний год тенденция изменилась и после возврата части денежных средств страховой компанией, иски от туристов, которые пытаются привлечь к ответственности исключительно турагентства, не удовлетворяются. Тем не менее, в случае, когда происходит привлечение туропера-

³ Апелляционное определение Новосибирского облсуда от 21.08.2018 №33-8344/2018. URL: sudact.ru.

⁴ Апелляционное определение Суда Ямало-Ненецкого авт. окр. от 21.03.2016 по делу №33-650/2016. URL: sudact.ru.

⁵ Апелляционное определение Нижегородского облсуда от 09.10.2018 по делу №33-11998/2018. URL: sudact.ru.

тора и турагентства к солидарной ответственности – в удовлетворении части иска, связанного с турагентством, не происходит отказа, а выносится решение о взыскании комиссионного вознаграждения, пени, компенсации морального вреда и штрафа в чуть меньшем размере чем с туроператора. Турагентство, фактически осуществляя посредническую деятельность и, что более важно, выполнив все свои функции, оказывается вовлеченным в разбирательство, по которому вынуждено отвечать за действия иного юридического лица. Если изучить судебные решения, то в большинстве случаев агентства вынуждают вернуть их законное комиссионное или агентское вознаграждение за выполненную работу, вынуждая выступать в качестве благотворительного фонда. В турагентской, как и в любой иной предпринимательской деятельности основная цель – систематическое получение прибыли (ст.2 ГК РФ), подобные же случаи судебных решений не оставляют компаниям никаких шансов на дальнейшую работу [12].

Потребитель должен получить исчерпывающие сведения о туристическом предложении, организованном маршруте и условиях путешествия, в том числе, полную информацию о средствах размещения, категории номеров проживания, что обозначено абз. 6 ч. 2 ст. 10 Закона № 132-ФЗ и абз. 6 п. 13 Правил. Поэтому информация о потребительских свойствах туристского продукта относится к существенным условиям. По данному вопросу есть множество примеров судебной практики, и в большинстве случаев суды удовлетворяют требования истцов, если турагенты надлежащим образом не выполняют обязанности по информированию заказчика [13].

Кроме того, турист в судебном порядке, может потребовать от туристической компании возмещения понесенных расходов, по устранению недостатков услуг своими собственными силами.

Например, Образцова Н.П. Обратилась с

иском к Обществу с ограниченной ответственностью «ТТ-Трэвел», о взыскании убытков, об уменьшении цены оказанной услуги, взыскании соответствующего уменьшения цены оказанной услуги, взыскании компенсации морального вреда, поскольку ее из г. Москва должен был состояться в 16:00, но выяснилось, что вылет рейса задерживается и перенесен на 19:00 22.05.2017. В дальнейшем авиакомпания неоднократно заявляла о переносе рейса. Вылет рейса произошел только в 00:45, т.е. с опозданием на 9 часов. Помимо этого, в ходе ожидания вылета рейса в аэропорту г. Москва истцам не были оказаны следующие услуги:

- предоставление комнат матери и ребенка пассажиру с ребенком в возрасте до семи лет обеспечение прохладительными напитками при ожидании отправления рейса более двух часов;

- обеспечение горячим питанием при ожидании отправления рейса более четырех часов и далее каждые шесть часов – в дневное время и каждые восемь часов – в ночное время;

- размещение в гостинице при ожидании отправления рейса более восьми часов – в дневное время и более шести часов – в ночное время; организация хранения багажа. Все эти траты вынуждены были нести сами туристы.

Суд материальные требования истца удовлетворил, а также взыскал компенсацию морального вреда в размере 1000 руб.⁶

В случае причинения вреда самому туристу, в пути следования до места отдыха или в процессе реализации туристической путевки, туристическая компания должна будет не только осуществить компенсацию морального вреда, но возместить вред, причиненный здоровью или жизни гражданина.

Вторая группа нарушений связана с условиями проживания в месте отдыха. Например, антисанитарные условия, плохое качество предлагаемой пищи, воды, а также отсутствие обслуживания, предусмотренного договором и другие нарушения, связанные с

⁶ Решение Конаковского городского суда Тверской обл. от 4.10.2017 по делу №2 - 1141/2017. URL: sudact.ru.

ненадлежащим оказанием услуг.

Следующая группа нарушений связана с организацией экскурсионной программы, например отклонением от заданного туристической компанией маршрута, ее отмена, замена на менее дорогую экскурсию.

Как следует из судебного решения, истец заключила с ООО «КоралТревел» договор туристского продукта, стоимостью 55 000 рублей. В туристский продукт входили услуги по размещению истца в городе Белек в 5-ти звездном отеле, экскурсии и осмотра городов.

Гид, после информации об отеле и отдыхе, предложил им экскурсии, в том числе на рафтинг/баги и в городе Стамб, пояснил, что только за экскурсии, приобретенные у него, оператор ООО «КоралТревел» несет ответственность за качество и безопасность экскурсий. В общей сумме стоимость экскурсии составила 1200 долларов США на 6 человек.

При поездке в аэропорт у микроавтобуса спустило заднее колесо, взамен им был предложен другой микроавтобус, на котором они доехали до аэропорта. В аэропорт они прибыли с опозданием, и им пришлось лететь другим рейсом. Так же истец указала, что при проведении экскурсии, экскурсовод давал поверхностный и скудный по содержанию рассказ о достопримечательностях городов, практически ничего не сообщалось об особенностях культуры, традициях, экскурсия была сокращена вместо отведенных 8-ми часов, составила примерно 2–2,5 часа, еду им предлагали в условиях антисанитарии, без предоставления каких-либо напитков, то есть ответчиком были оказаны услуги ненадлежащего качества и условия, предоставленного исполнителем экскурсии, не соответствовали обещанным условиям. Суд иски удовлетворил, указав, что истцом предоставлены доказательства некачественно оказанной ему услуги⁷.

Четвертая группа ненадлежащего оказания услуг связана с нежеланием туроператора

вернуть уплаченные за тур денежные средства в связи с увеличением стоимости туристских услуг или перенесением не оговоренной в договоре даты отъезда, а так же с невозможностью потребителя воспользоваться туром по непредвиденным обстоятельствам и (наступление страхового случая при болезни потребителя услуг, привлечения его к уголовной ответственности).

Например, Бурцев В.М. обратился в суд с иском к ООО «Звездный путь», указав, что заказал тур в Израиль (Эйлат) – на 12 человек (3 семьи), стоимостью 613 000 руб. Свои обязательства по договору стороны исполнили в полном объеме. Однако семья Бурцевых С.А., М.И. и Д.С. не смогла выехать по путевке в связи с болезнью ребенка - Бурцева Д.С. Туристы обратились сначала с претензией об аннулировании тура и возврате денежных средств. После отказа туроператора ее удовлетворить, подали иск в суд, который удовлетворил требования истца и взыскал денежные средства в сумме 159 539 руб. 10 коп.⁸

Следующая, пятая группа ненадлежащего оказания туристских услуг – это вынужденная трата дополнительных средств для комфортного проживания туристов в месте отдыха.

В случае, если потребитель туристских услуг захочет взыскать с туристической компании убытки, он должен представить в суд следующие документы: перевозной билет; багажную квитанцию; чеки; претензию; договор, заключенный с туристической компанией; справку о стоимости утраченного имущества или о стоимости его аналога; заключение эксперта о степени повреждения или об оценке стоимости поврежденного или утраченного имущества; другие доказательства.

В подтверждении факта причинения морального вреда, суду могут быть предоставлены следующие доказательства: договор; чек оплаты туристической путевки; заключение

⁷ Решение Мытищинского городского суда Московской обл. от 18.10.2017 по делу №2-4625/2017. URL: sudact.ru.

⁸ Решение Советского районного суда г. Липецка от 25.05.2017 по делу №2-2835/2017. URL: sudact.ru.

экспертов; показания свидетелей; акт о несчастном случае; справки о состоянии здоровья и сроке лечения, протоколы дорожно-транспортного происшествия; в случае причинения вреда лицу, повлекшего за собой его смерть, суду могут быть показаны постановления суда о рассматривании уголовного дела; справки о составе семьи умершего и об иждивенцах; публикации в СМИ; претензия к туристической компании и ее отказ; иные устные или письменные доказательства.

Следует также отметить, что предъявлять требования можно не только к туристической компании, но и к страховщику. В таких случаях, доказательством может явиться страховой полис; указанное условие о страховании в договоре.

Таким образом, были проанализированы случаи ненадлежащего оказания туристских услуг по вине туристической компании. Турагентства обязаны заключать договоры о реализации туристского продукта с гражданами и предоставлять им всю необходимую информацию относительно условий путешествия. Однако, к сожалению, о некоторых моментах они умалчивают или предоставляют неверную информацию, поэтому так часто возникают споры между туристическими агентствами и недовольными туристами. Следует отметить, что лучше сосредоточить усилия на выборе надежной туристической компании, а не доводить дело до судебной защиты своих нарушенных прав.

Подводя итог, следует указать, что в ходе исследования проблематики установлены случаи, в рамках которых граждане вправе потребовать компенсацию морального вреда при нарушении имущественных прав в договоре оказания туристских услуг. Однако во всех этих случаях оценка судом обстоятельств по делу либо сводилась к требованиям разумности и справедливости, либо приводилась ссылка на соответствующие положения ГК РФ.

В целях устранения выявленных проблем предлагается предусмотреть в ст. 1101 ГК РФ положение о том, что при определении

компенсации морального вреда в каждом конкретном случае необходимо устанавливать характер и степень причиненных потерпевшему физических и нравственных страданий, степень вины причинителя вреда и потерпевшего лица, стоимостное выражение причиненного имущественного вреда, индивидуальные особенности потерпевшего, а также иные заслуживающих внимания фактических обстоятельств причинения вреда.

Спорным в науке гражданского права является вопрос определения размера возмещения морального вреда. Очевидно, что подсчитать моральный и имущественный ущерб невозможно. Потому что моральные и физические страдания нельзя оценить в денежном выражении. Следует также добавить, что законодатель говорит не о возмещении, а о компенсации морального вреда. Это различие в терминологии в отношении имущественного и морального ущерба является принципиальным: возмещение вреда направлено на полное восстановление причиненного ущерба (именно поэтому она возможно в случаях имущественных правонарушений), в свою очередь, моральный ущерб является непоправимым. Компенсация не требует полного восстановления, она означает лишь сглаживание страданий, смягчение морально-психологического состояния потерпевшего. Из вышесказанного следует, что размер компенсации за моральный ущерб является условной суммой, которая на самом деле не является стоимостью страданий [14].

Возможность компенсации морального вреда определяется статусом туриста как потребителя туристических услуг, предоставляемых исполнителями этих услуг, и в случае, если бы даже законодатель не предусмотрел право на такую компенсацию, она бы возникала на основании Закона «О защите прав потребителей», который включает в себя достаточно широкую область, гражданско-правовых отношений, в которые граждане вступают каждый день.

Ситуация, произошедшая в городе Кунгур Пермского края, может послужить

примером удовлетворения компенсации морального вреда, вследствие ненадлежащего исполнения услуг по туристскому договору⁹.

В Кунгурский городской суд Пермского края обратились Асанова Е.А., Земляникин А.А. с иском к ООО «Черное море» о компенсации стоимости 2 дней туристического продукта, в связи с изменением вылета из страны, несвоевременного заселения в отель, компенсации морального вреда в размере 2560 руб., компенсации морального вреда в размере 50 000 руб. Свои требования они обосновывают тем, что турфирма и туроператор должны были обеспечить им своевременный вылет из Екатеринбурга в НяЧанг, Вьетнам и обратно. Истцы указывают, что действиями ответчика по ненадлежащему оказанию туристических услуг им причинены моральные и нравственные страдания, они перенесли эмоциональный стресс, связанный с несвоевременной отправкой рейса, находились в неведении, когда будет их вылет, по какой причине рейс задерживается, так как рейс переносили каждые полчаса, в связи с этим из здания аэропорта невозможно было уйти в течение этих дней. В связи с этим на два дня были лишены передвижения, нормального проживания, личной гигиены, все это причинило нравственные страдания, которые отрицательно повлияли на настроение истцов, пропали два дня пребывания во Вьетнаме.

Суд удовлетворил требования истцов частично, обязав ответчика возместить ущерб в размере 5458, неустойку в размере 2250 рублей и компенсировать моральный вред в размере 15000 рублей каждому.

В силу специфики туристской деятельности и ее правового регулирования порядок компенсации морального вреда в данном случае имеет свои особенности.

Основной сферой реализации принципа справедливости при определении размера компенсации морального вреда является правоприменительная практика. Однако практика

судов нижестоящих инстанций в силу особенностей судебного усмотрения отличается значительным разнообразием толкования норм ст. 1101 ГК РФ в части учета требования разумности и справедливости.

Судейское усмотрение является одной из основных причин занижения размера компенсации морального вреда по делам о защите прав потребителей туристских услуг. Проведенный анализ судебной практики показывает, что размер компенсации морального вреда в большинстве случаев снижается в разы и в среднем составляет от 500 до 5000 руб. при заявляемых 10 000-50 000 рублей. При вынесении решений судьи почти всегда руководствуются законодательными критериями определения размера компенсации морального вреда, закрепленными в ст. 151, 1101 ГК РФ и ст. 15 Закона о защите потребителей, и ссылаются на необходимость соблюдения требований разумности и справедливости, не всегда понимая и единообразно толкуя их содержание.

Так, С. обратилась в суд с иском о взыскании уплаченных за туристский продукт денежных средств, неустойки, компенсации морального вреда с ООО «САНМАР ТУР», т.к. туристская поездка не состоялась по причине невыдачи истице визы в Испанию. Решением Заводского районного суда г. Саратова требуемая компенсация морального вреда была занижена в 10 раз, а в остальном исковые требования были удовлетворены в полном объеме. В своем решении суд указал следующее: поскольку в ходе судебного разбирательства подтверждено нарушение прав потребителя, в силу ст. 15 Закона о защите в пользу С. подлежит взысканию компенсация морального вреда, размер которой, исходя из ст. 1101 ГК РФ и с учетом требований разумности и справедливости, суд полагает необходимым определить в 2 000 руб.

В приведенной ситуации пострадавшими являются 2 туристки – истица и ее подруга, которые не только лишились по вине

⁹ Решение Кунгурского городского суда от 28.07.2018 по делу №2-2259/2017. URL: sudact.ru.

туроператора запланированного отдыха и, соответственно, отпуска, но и потратили почти 5 дней на проживание в Москве, ожидая выдачи виз и не теряя надежды на совершение поездки. Суд полностью удовлетворил требования истицы о взыскании стоимости турпродукта, неустойки, штрафа за неудовлетворение требований потребителя и в связи с этим, видимо, пресекая возможность неосновательного обогащения за счет ответчика, решил по своему усмотрению существенно снизить требуемую компенсацию морального вреда, которая в данной ситуации завышенной не являлась [15].

В правоприменительной практике зачастую встречаются и расширительные толкования норм ГК РФ и Закона о защите прав потребителей, касающихся компенсации морального вреда, где судьи пытаются использовать для определения ее размера и иные, более частные критерии.

Значительно реже в правоприменительной практике встречаются решения, где судебское усмотрение опирается не только на базовые критерии, но и на критерии определения размера компенсации морального вреда, носящие специальный характер, т.е. учитывающие особенности туристского продукта, и программы обслуживания, соотношение реально оказанных услуг по их набору и качеству с теми услугами, которые предусмотрены в программе обслуживания, и иные ситуативные обстоятельства [16].

В ряде случаев реализация основных критериев определения размера компенсации морального вреда и требований разумности и справедливости осуществляется в форме «согласительного» судебного усмотрения, т.е. без реального учета особенностей каждой конкретной ситуации, путем согласия с заявленными в исковом заявлении требованиями истца. Так, зачастую встречаются завышенные и, наоборот, заниженные размеры компенсации морального вреда в случаях отказа от договора о реализации турпродукта в связи с существенным изменением обстоятельств (например, в связи с болезнью туриста).

В большинстве судебных решений в качестве критериев определения размера компенсации морального вреда фигурируют в основном те, которые закреплены в законодательстве (требования разумности и справедливости, степень вины причинителя вреда, характер нарушения, характер и степень физических и нравственных страданий и т.д.) или же вытекают непосредственно из толкования норм ГК РФ, Закона о защите прав потребителей, Закона о туристской деятельности.

Однако законодательно закрепленных критериев определения размера компенсации морального вреда и требований разумности и справедливости явно недостаточно для вынесения обоснованного судебного решения.

И.Н. Балашова пишет, что к критериям определения размера компенсации морального вреда относят: общественную оценку фактического обстоятельства (обстоятельств), вызвавшего вред, и область распространения сведений о происшедшем событии, а при причинении физического вреда - вид и степени тяжести повреждения здоровья, длительность или кратковременность расстройства здоровья, степень стойкости утраты трудоспособности, материальное и социальное положение сторон, а также местные условия и нравы. Кроме того, критерии определения размера компенсации морального вреда зависят от конкретных обстоятельств дела [17].

О.В. Ткаченко предлагает при определении размера компенсации морального вреда туристам использовать базовые критерии, заложенные в ст. 151 ГК РФ, 1099-1101 ГК РФ, при этом степень и характер физических и нравственных страданий потерпевшего учитывать во взаимосвязи с индивидуальными особенностями потерпевшего (ст. 151 ГК РФ). Базовый размер компенсации морального вреда можно установить посредством подсчета среднего ее размера, получаемого путем деления общей суммы компенсаций морального вреда по туристским спорам за определенный отчетный период (год) на количество исследованных судебных решений [18].

При решении вопроса о расчете размера компенсации морального вреда, как полагает Э.Е. Баразгова, следует исходить из кумулятивного характера его исчисления. Суд, разрешая спор относительно размера компенсации морального вреда, должен принимать во внимание следующие обстоятельства:

а) на какой стадии заключения или исполнения договора был причинен моральный вред и каково его влияние на исполнение договора в целом; б) установлена ли вина туроператора и/или турагента; в) были ли в регионе отдыха или приобретения турпродукта другие туристские организации, способные оказать подобные услуги при отказе туриста от оказываемых конкретной организацией услуг; г) присутствовала ли в действиях туристской организации осмотрительность и заботливость, какие от нее требовались действия в зависимости от допущенного правонарушения и применительно к условиям делового оборота, какие меры для надлежащего исполнения обязательств были ей предприняты [19].

Следует упомянуть и тот факт, что разработкой методики определения размера морального вреда в России занимаются ряд правоведов, чьи точки зрения являются достаточно интересными и обоснованными. Так, А. М. Эрделевский в основе своего метода закрепил зависимость правонарушения от степени опасности правонарушения, а именно от размера санкции за то или иное преступление. Для расчета упомянутого размера он вводит понятие «базисный уровень», который в свою очередь представляет собой некую единицу вычисления, определяемой на основе уровня страданий, испытываемой потерпевшим при причинении ему тяжкого вреда.

Согласно приведенному уровню А.М. Эрделевским была разработана таблица, где, например, презюмируемый моральный вред за причинение тяжкого вреда здоровью будет соответствовать 720 МРОТ. В то же время базовый уровень будет равняться уровню заработка гражданина за десять лет при размере месячного заработка в 6 МРОТ [20].

Определяя размер морального вреда при различных неимущественных посягательствах автор вводит понятие «презюмируемый моральный вред» на основе базового уровня, определяя его как «страдания, которые, согласно общему правилу, должен испытывать (не может не испытывать) «средний», «нормально» реагирующий на совершение в отношении него противоправного деяния человек». Вместе с тем он допускает, что фактическая сумма компенсации за моральный вред может быть увеличена по сравнению с презюмируемым, но не более чем в 4 раза. Однако, это ограничение, не применяется в случае изменения фактической суммы компенсации морального вреда в сторону уменьшения по отношению к презюмированному.

Суд не вправе взыскать с потерпевшего сумму морального вреда, превышающую заявленную. Одним из важных вопросов в научной литературе, так же является проблема сложности рассмотрения конкретных дел, несмотря на данные законодательства и выработанные в практике ориентиры определения компенсации морального вреда. Заметим, что, несмотря на то, что данный подход смог бы помочь судам, в силу своей внешней привлекательности, у него имеется один большой недостаток.

Предложенный метод не позволяет учесть индивидуальные особенности потерпевшего, связанные с его способностью к переживаниям, поэтому ее применение может привести к выхолащиванию сущности компенсации морального вреда конкретному лицу (а не абстрактному потерпевшему). По сути, такая «компенсация» обернется в обыкновенный штраф – наказание для правонарушителя. Это вряд ли соответствует тем целям, которые преследовал законодатель, возрождая нормы о компенсации морального вреда в современном праве.

Несмотря на развернутую систему правового регулирования защиты прав потребителей-туристов, развитие этого рода правоотношений, равно как и практика реализации соответствующих норм, показывают необходи-

мость постоянного совершенствования этого сегмента действующего российского законодательства.

Подводя итог, следует отметить, что существуют определенные сложности, связанные с ведением турагентской деятельности, вытекающие из специфики правового статуса самого турагента. Так, значительно ухудшают его положение несовершенство механизма субсидиарной и солидарной ответственности туроператоров и турагентов за неисполнение или ненадлежащее исполнение ими своих обязательств.

Современное законодательство о защите прав потребителей при оказании туристских услуг имеет много пробелов и несовершенств, которые используются недобросовестными исполнителями как возможность нарушения прав потребителей. Необходимым, представляется, расширение перечня способов защиты прав туристов, либо в договоре по туристскому

обслуживанию между туристом и туроператором должны быть выработаны такие условия договора, что туристу бы не пришлось, потом обращаться за дополнительной защитой в суд, даже если его права нарушены. На данный момент, к сожалению, изменений в законе с целью сокращения противоречий в сфере туризма не планируется. Возможно, в связи с тем, что подобные правовые коллизии на практике встречаются достаточно редко. Например, любой турагент при заключении договора с туроператором тщательно предусматривает свои риски и ответственность, что зачастую исключает противоречия между двумя правовыми источниками. Также анализ судебной практики показывает, что суды при разрешении вопросов о компенсации морального вреда руководствуются в большей мере ФЗ от 24.11.1996 г. № 132-ФЗ и Законом от 07.02.1992 № 2300-1.

Список источников:

1. Российское гражданское право. Т. II. Обязательственное право / Отв. ред. Е.А. Суханов. М.: Статут, 2011. 1208 с.
2. **Гулакова С.А.** Понятие «моральный вред» в гражданском законодательстве и российской цивилистической науке // Электронный архив открытого доступа Белгородского государственного университета. Белгород, 2014. С. 2.
3. **Савицкий В.М., Потеружа И.И.** Потерпевший в советском уголовном процессе. М., 1963. С. 6.
4. **Эрделевский А.М.** Компенсация морального вреда. М.: Р. Валент, 2007. С. 39.
5. **Малеина М.Н.** Личные неимущественные права граждан: понятие, осуществление, защита. М.: МЗ Пресс, 2018. С. 52.
6. **Греченкова О.Ю.** Понятие морального вреда в современном российском гражданском праве // Modern Science. 2019. №10-1. С. 193.
7. **Пагава Т.Л.** Становление и развитие правового института компенсации морального вреда как способа защиты нарушенных имущественных прав граждан // Экономика. Право. Общество. 2019. №2(18). С. 36.
8. **Жужгова О.П.** Компенсация морального вреда в денежной форме понятие о моральном вреде // Роль инноваций в трансформации современной науки. 2019. С. 157.
9. **Махарадзе Н.С.** Нравственные страдания в понятии морального вреда // Инновационное развитие современной юридической науки. 2019. С. 171.
10. **Даулеталиева Г.Т.** Понятие компенсации морального вреда // Глобализация и региональное развитие в XXI в. 2019. С. 135.
11. **Пагава Т.Л.** Применение компенсации морального вреда при нарушении имущественных прав граждан в рамках оказания туристских услуг // Частное право в эволюционирующем обществе: традиции и новации. 2019. С. 156.
12. **Безугляк В.В.** Основные негативные последствия банкротств туроператоров для участников туристического рынка // Вестник современных исследований. 2019. №14(28). С. 17.

13. **Белоус А.Р.** Договор на оказание туристических услуг как основание возникновения правоотношения // Молодой ученый. 2020. №15(305). С. 168.
14. **Гайбатова К.Д.** Компенсация морального вреда // Проблемы совершенствования законодательства. 2019. С. 267.
15. **Шергунова Е.А.** Защита прав потребителей туристических услуг // Перспективы развития институтов права и государства. 2019. С. 67.
16. **Кусков А.С., Сирик Н.В.** Проблемы компенсации морального вреда по делам о защите прав потребителей туристских услуг // Вестник Коми республиканской академии государственной службы и управления. Серия: Государство и право. 2017. №23. С. 87.
17. **Балашова И.Н.** Процессуальные аспекты рассмотрения гражданских дел о компенсации морального вреда // Перспективы реформирования гражданского процессуального права: Сб. ст. по мат. Междунар. науч.-практ. конф. Саратов: СГЮА, 2015. С.37.
18. **Ткаченко О.В.** Гражданско-правовое регулирование туристской деятельности в Российской Федерации: дис. ... канд. юрид. наук. Астрахань: АГТУ 2004. С.134-136.
19. **Барзгова Э.Г.** Туристские услуги в Российской Федерации (гражданско-правовой аспект): дис. ... юрид. наук. Кисловодск: ИЭиП, 2005. С. 163.
20. **Эрделевский А.М.** Концепция морального вреда в России и за рубежом. М., 1997. С. 61.

References

1. **Sukhanov, E. A.** (Ed.). (2011). *Rossijskoe grazhdanskoe pravo. Tom II. Objazatel'stvennoe parvo [Russian civil law. Vol. II. Obligatory law]*. Moscow: Statut. (In Russ.).
2. **Gulakova, S. A.** (2014). Ponjatie «moral'nyj vred» v grazhdanskom zakonodatel'stve i rossijskoj civilisticheskoy nauke [The concept of "moral harm" in civil law and Russian civil science]. *Elektronnyj arhiv otkrytogo dostupa Belgorodskogo gosudarstvennogo universiteta [Open Access Electronic Archive of Belgorod State University]*. Belgorod. (In Russ.).
3. **Savickiy, V. M., & Poteruzha, I. I.** (1963). *Poterpevsij v sovetskom ugolovnom processe [Victim in the Soviet criminal trial]*. Moscow. (In Russ.).
4. **Erdelevskiy, A. M.** (2007). *Kompensacija moral'nogo vreda [Compensation for moral damage]*. Moscow: R. Valent. (In Russ.).
5. **Maleina, M. N.** (2018). *Lichnye neimushchestvennye prava grazhdan: ponjatie, osushhestvlenie, zashhita [Personal non-property rights of citizens: concept, implementation, protection]*. Moscow: MZ Press. (In Russ.).
6. **Grechenkova, O. Yu.** (2019). Ponjatie moral'nogo vreda v sovremennom rossijskom grazhdanskom prave [The concept of moral harm in modern Russian civil law]. *Modern Science*, 10-1, 193. (In Russ.).
7. **Pagava, T. L.** (2019). Stanovlenie i razvitie pravovogo instituta kompensacii moral'nogo vreda kak sposoba zashhity narushennyh imushchestvennyh prav grazhdan [Formation and development of the legal institution of compensation for moral harm as a way to protect violated property rights of citizens]. *Ekonomika. Pravo. Obshhestvo [Economy. Right. Society]*, 2(18), 36. (In Russ.).
8. **Zhuzhgora, O. P.** (2019). Kompensacija moral'nogo vreda v denezhnoj forme ponjatie o moral'nom vrede [Compensation for moral harm in monetary form concept of moral harm]. *Rol' innovacij v transformacii sovremennoj nauki [The role of innovation in the transformation of modern science]*, 157. (In Russ.).
9. **Maharadze, N. S.** (2019). Nравственные страдания в понятии морального вреда [Moral suffering in the concept of moral harm]. *Innovacionnoe razvitie sovremennoj yuridicheskoy nauki [Innovative development of modern legal science]*, 171. (In Russ.).
10. **Dauletalieva, G. T.** (2019). Ponjatie kompensacii moral'nogo vreda [The concept of compensation for moral damage]. *Globalizacija i regional'noe razvitie v XXI v [Globalization and regional development in the XXI century]*, 135. (In Russ.).

11. **Pagava, T. L.** (2019). Primenenie kompensacii moral'nogo vreda pri narushenii imushchestvennyh prav grazhdan v ramkah okazaniya turistskih uslug [Application of compensation for moral damage in case of violation of property rights of citizens in the framework of the provision of tourist services]. *Chastnoe pravo v evolyucionirujushhem obshchestve: tradicii i novacii [Private law in an evolving society: traditions and innovations]*, 156. (In Russ.).
12. **Bezugljak, V. V.** (2019). Osnovnye negativnye posledstviya bankrotstv turoperatorov dlja uchastnikov turisticeskogo rynka [The main negative consequences of bankruptcies of tour operators for participants in the tourism market]. *Vestnik sovremennyh issledovanij [Bulletin of Contemporary Research]*, 14(28), 17. (In Russ.).
13. **Belous, A. R.** (2020). Dogovor na okazanie turistscheskih uslug kak osnovanie vzniknovenija pravootnoshenija [Agreement for the tourist services provision as the basis for the emergence of a legal relationship]. *Molodoy uchenyj [Young scientist]*, 15(305), 168. (In Russ.).
14. **Gajbatova, K. D.** (2019). Kompensacija moral'nogo vreda [Compensation for moral damage]. *Problemy sovershenstvovaniya zakonodatel'stva [Problems of improving legislation]*, 267. (In Russ.).
15. **Shergunova, E. A.** (2019). Zashhita prav potrebitel'ej turistscheskih uslug [Protection of the rights of consumers of tourism services]. *Perspektivy razvitija institutov prava i gosudarstva [Development prospects for institutions of law and state]*, 67. (In Russ.).
16. **Kuskov, A. S., & Sirik, N. V.** (2017). Problemy kompensacii moral'nogo vreda po delam o zashhite prav potrebitel'ej turistskih uslug [Problems of compensation for moral damage in cases of protecting the rights of tourist services consumers]. *Vestnik Komi respublikanskoj akademii gosudarstvennoj sluzhby i upravlenija. Serija: Gosudarstvo i pravo [Bulletin of the Komi Republican Academy of Public Service and Management. Series: State and Law]*, 23, 87. (In Russ.).
17. **Balashova, I. N.** (2015). *Processual'nye aspekty rassmotrenija grazhdanskih del o kompensacii moral'nogo vreda [Procedural aspects of considering civil cases for compensation for moral harm]. Perspektivy reformirovaniya grazhdanskogo processual'nogo prava [Prospects for reforming civil procedural law]*: Coll. articles based on the materials of the International scientific-practical. conf. Saratov: SGYuA, 37. (In Russ.).
18. **Tkachenko, O. V.** (2004). *Grazhdansko-pravovoe regulirovanie turistskoj dejatel'nosti v Rossijskoj Federacii [Civil law regulation of tourist activities in the Russian Federation]*: Candidate of Law thesis. Astrahan': AGTU, 134-136. (In Russ.).
19. **Barazgova, Y. G.** (2005). *Turistskie uslugi v Rossijskoj Federacii (grazhdansko-pravovoj aspekt) [Tourist services in the Russian Federation (civil law aspect)]*: Candidate of Law thesis. Kislovodsk: IEiP. (In Russ.).
20. **Erdelevskiy, A. M.** (1997). *Koncepcija moral'nogo vreda v Rossii i za rubezhom [The concept of moral harm in Russia and abroad]*. Moscow. (In Russ.).