

*Клейменова С. Н.,  
кандидат юридических наук, доцент,  
доцент кафедри громадянсько-правових дисциплін  
Одеського національного університету імені І. І. Мечникова*

## ПРАВОВАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ТУРИСТИЧЕСКИХ УСЛУГ

**Аннотация.** Статья посвящена определению места туристических услуг в системе видов услуг, установлению общих и специфических признаков туристических услуг, а также характеристике субъектов, оказывающих данный вид услуг.

**Ключевые слова:** услуга, туризм, туристические услуги, признаки, туроператор, турагент, турист.

**Постановка проблемы.** Поскольку в настоящее время туристическая услуга является наиболее востребуемой у членов общества, то необходимо иметь четкое представление об правовых особенностях данного вида услуг. Кроме того, следует определить общие признаки, которые присущи всем видам услуг, а также выделить специфические признаки, характерные только для туристической услуги. Также следует охарактеризовать субъектов, которые участвуют в процессе оказания туристической услуги.

Теоретической основой настоящего исследования стали работы ученых-юристов в сфере оказания туристических услуг, в частности, Е.В. Ахтямовой, Н.А. Баринава, Е.Д. Шешенина и др.

**Цель статьи.** Целью настоящей статьи является определение туристических услуг в системе видов услуг. Определение особенностей данного вида услуг, выделение признаков туристических услуг, характеристика лиц, оказывающих туристические услуги.

**Изложение основного материала.** Развитию человеческого общества способствуют не только достижения в сфере экономики, науки, техники, но и мероприятия в области культуры, культурно-просветительской, культурно-оздоровительной деятельности. Именно мероприятия в отрасли культурно-просветительской, культурно-оздоровительной деятельности относятся к туризму. Закон Украины «О туризме» определяет туризм как временный выезд лица из места проживания в оздоровительных, познавательных, профессионально-деловых или иных целях без осуществления оплачиваемой деятельности в месте, куда лицо выезжает. Как видно из данного определения, туризм представляет собой особый вид отдыха человека.

Следует указать, что оказание туристической услуги относится к одному из видов услуг. Поэтому рассматривать ее особенности необходимо именно с позиции гражданско-правовой категории «услуги». Туристической услуге присущи общие признаки, которые свойственны всем видам услуг, а также признаки, которые характерны именно для данного вида услуг. В частности, туристическим услугам присущи такие общие признаки: неосвязаемость, качество услуги дифференцируется и тесно связано с личностью лица, которое ее оказывает, услуга является неисчерпаемой, услуга потребляется в процессе ее оказания. В юридической литературе выделяется еще такой, характерный для всех видов услуг признак, как негарантированность результата услуги. Полагаем, что для туристических услуг данный признак не свойственен. Это объясняется тем,

что для получателя данного вида услуги важным является ее результат – обеспечение комплекса действий, направленных на организацию тура. Ученый-юрист Н.В. Зайцева, рассматривая проблему негарантированности услуги, указывает, что «нормативно-правовая модель договора возмездного оказания услуг должна ... предполагать существование и таких обязательств, где профессиональный услугодатель берет на себя обязательство по достижению конкретного нематериального результата, причем достижение этого результата должно включаться в предмет обязательственного правоотношения» [3, с. 44].

При этом туристической услуге присущи и специфические признаки, как-то: комплексность действий, направленных на оказание данного вида услуг, длительность потребления, качество туристической услуги зависит от ряда лиц, ее оказывающих. Последний признак указывает на комплексность действий, направленных на оказание туристической услуги. Под комплексностью необходимо понимать особые свойства сервисной деятельности, которая обусловлена предоставлением набора услуг. В состав входят как основная услуга (профильная), так и дополнительные услуги, которые и составляют единое целое.

Поскольку туристическая услуга является комплексной, то следует указать на виды услуг, которые входят в ее состав: информационные услуги, транспортные перевозки, услуги по размещению, услуги питания, культурные или оздоровительные услуги. Все перечисленные услуги составляют единое целое, а качество их предоставления формирует у потребителя общее, целостное впечатление от оказанной туристической услуги. Полагаем, что недолжное оказание одного из видов услуг, входящих в комплекс туристической услуги, будет указывать на некачественное оказание туристической услуги в целом. Это объясняется тем, что у потребителя данного вида услуги формируется общее впечатление от услуги, а не от каждого вида деятельности, ее составляющей. В литературе верно указывается, что специфика туристических услуг проявляется именно с позиции общественного блага. Как комплексный набор туристических услуг, так и отдельно каждая из входящих в этот набор услуга может быть оценена.

Обращаясь к характеристике туристических услуг, необходимо обратить внимание на субъектов, которые их оказывают. В соответствии с Законом Украины «О туризме» в качестве субъектов, которые осуществляют и (или) обеспечивают туристическую деятельность, рассматриваются туристические операторы, туристические агенты, иные субъекты предпринимательской деятельности, которые предоставляют услуги по временному размещению (проживанию), питанию, а также экскурсионные, развлекательные и иные туристические услуги.

По общему правилу, туристические операторы (туроператоры) – это так называемые оптовые фирмы, которые выступают посредниками между предприятиями туристической индустрии и турагентами. В соответствии со ст. 5 Закона Украины «О туризме» туроператоры – это юридические лица, созданные

согласно законодательству Украины, для которых исключительной деятельностью является организация и обеспечение создания туристического продукта, реализация и предоставление характерных и сопутствующих услуг и которые в установленном порядке получили лицензию на туроператорскую деятельность. Характеризуя туроператоров, необходимо обратить внимание на то, что их деятельность является лицензируемой. Турпродукт (тур) туроператоры реализуют либо турагентам, либо непосредственно клиентам. Задачей туроператоров является обеспечение должного функционирования всех предприятий, которые предоставляют услуги по размещению, питанию, транспортировке, а также экскурсионные мероприятия. По общему правилу, туроператорские фирмы в зависимости от вида транспорта, который ими используется, подразделяются на те, которые специализируются на использовании специально оборудованных самолетов, на проведении автобусных экскурсий, железнодорожных экскурсий, морских круизов и путешествий в одну страну или на специализированных турах.

Согласно ст. 5 Закона Украины «О туризме» туристическими агентами (турагентами) являются юридические лица, созданные согласно законодательству Украины, а также физические лица – субъекты предпринимательской деятельности, которые осуществляют посредническую деятельность по реализации туристического продукта туроператоров и туристических услуг иных субъектов туристической деятельности, а также посредническую деятельность по реализации характерных и сопутствующих услуг. Как видно из представленного определения, требования лицензирования к турагентам не предъявляются. Их деятельность носит розничный, посреднический характер. Турагенты организуют туристические туры, предоставляемые туроператорами. Кроме того, туристические агенты могут предоставлять услуги индивидуальным туристам. В таких случаях турагентства самостоятельно устанавливают связь с транспортными организациями, экскурсионными фирмами, отелями.

В соответствии с Законом Украины «О туризме» выделяют субъектов предпринимательской деятельности, которые предоставляют услуги по размещению (как правило, отели), услуги питания (либо в отеле, где размещены туристы, либо в отдельных предприятиях питания), экскурсионные бюро (обеспечивают основной вид деятельности туристической услуги – мероприятия по ознакомлению с историческими и культурными ценностями), развлекательные учреждения. Также к субъектам туристической деятельности можно отнести гидов-переводчиков, экскурсоводов, спортивных инструкторов и иных специалистов туристического сопровождения.

В юридической литературе предлагается выделить основных субъектов туристической деятельности. Так, Е.В. Ахтямова указывает, что туроператор – это юридическое лицо, разрабатывающее и комплекующее туристический продукт для последующего его продвижения и реализации турагентами, а также формирующее по запросу турагента в интересах туриста тур. По мнению автора, турагент – это юридическое

лицо или индивидуальный предприниматель, действующий в интересах туроператора, выступающий фактическим и (или) юридическим посредником между туроператором и туристом, осуществляющий исключительно функции продвижения туристического продукта и реализации туристических услуг, туров непосредственно туристу. Турист – это потребитель туристических услуг, реализующий свое право на отдых посредством заключения договора возмездного оказания туристических услуг [2, с. 4].

Таким образом, субъектов туристической деятельности можно разделить на такие группы:

1) субъекты, непосредственно вступающие с потребителем в отношения по оказанию туристических услуг (туроператоры, турагенты);

2) субъекты, которые участвуют в отношениях по оказанию туристических услуг опосредованно через туроператоров или турагентов (отели, учреждения питания, экскурсионные бюро, гиды-переводчики и т.д.);

3) непосредственно туристы как потребители туристических услуг.

**Выводы.** На основании изложенного можно сделать вывод о том, что туристические услуги являются одним из видов услуг. Данному виду услуг присущи как общие признаки, которые свойственны всем видам услуг, так и специальные признаки, которые характеризуют именно туристические услуги. Субъектами туристических услуг являются как юридические, так и физические лица, которые вступают в непосредственные отношения с получателем услуг (туроператоры, турагенты), а также юридические и физические лица, которые обеспечивают качество оказываемой услуги (отели, рестораны, экскурсионные бюро и т.д.). Туристической услугой можно считать комплекс разнообразной деятельности, направленный на удовлетворение интересов потребителя, связанных с культурными и оздоровительными потребностями.

#### *Литература:*

1. Про туризм: Закон України № 324/95-ВР від 15.09.1995 р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : zakon3.rada.gov.ua/laws/show/324/95-вр.
2. Ахтямова Е.В. Гражданско-правовое регулирование туристической деятельности в Российской Федерации : дисс. ... канд. юрид. наук : спец. 12.00.03 / Е.В. Ахтямова. – Уфа, 2007. – 216 с.
3. Зайцева Н.В. Договор об оказании медицинских услуг : дисс. ... канд. юрид. наук : спец. 12.00.03 / Н.В. Зайцева. – Волгоград, 2004. – 186 с.

#### **Клейменова С. М. Правова характеристика туристичних послуг**

**Аноація.** Стаття присвячена визначенню місця туристичних послуг у системі видів послуг, встановленню загальних і специфічних ознак туристичних послуг, а також характеристиці суб'єктів, що надають цей вид послуг.

**Ключові слова:** послуга, туризм, туристичні послуги, ознаки, туроператор, турагент, турист.

**Klymenova S. Legal characterization of tourist services**

**Summary.** The article is devoted to the definition of a place of tourist services in the system of service kinds, the establishment of general and specific characteristics of tourism

services, as well as the characterization of entities providing this type of service.

**Key words:** service, tourism, tourist services, signs, tour operator, travel agent, tourist.