**ПРОБЛЕМЫ ЗАЩИТЫ ПРАВ РОССИЙСКИХ ТУРИСТОВ В СЛУЧАЕ ДЕПОРТАЦИИ.**

Туризм и путешествия являются неотъемлемой частью жизни людей. Они занимают одну из значительных мест в мировой экономике, так как обеспечивают десятую часть валового национального продукта.

В настоящее время, у человека, который впервые отправляется за границу, появляется выбор каким способом ему отправиться в путешествие. Так как по статистике большое количество людей на данный момент подвергаются обману и потери своих денег.

В первую очередь турист рассуждает, куда ему следует обратиться, к туроператору или же к турагенту? Итак, выявим, с какими трудностями сталкиваются люди в поездках. Для этого проанализируем, в чем разница между туристическими операторами и туристическими агентами?

В соответствии со ст. 1 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»:

Туроператорская деятельность – деятельность по формированию, продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемая юридическим лицом (далее – туроператор).

Именно туроператор договаривается с отелями, перевозчиками, создает саму логистику путешествия, а также формирует содержание тура. Готовые путёвки операторы реализуют несколькими вариантами - либо самостоятельно, либо через посредников. Роль посредников, в данном контексте, выполняют туристические агенты.

Турагентская деятельность – это деятельность по продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемая юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем (далее - турагент), (ст. 1 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»).

Эти агентства приобретают путёвки у туроператоров, при этом заключая с ними договор, по которому получают определённую комиссию. Этот процент они получают за то, что турист покупает путёвку у данного оператора. Вследствие, турагенты реализуют туристский продукт покупателю.

Также, следует отметить, что ответственность за качество турпродукта несёт только турфирма. Поэтому, все жалобы, связанные с некачественным продуктом, нужно предъявлять исключительно к туристическим операторам.

По такой системе работают почти 80% туроператоров. Таким образом, агент не делает дополнительных наценок к цене путевки Туроператора.

Хотя, существуют агентства, которые делают определённую наценку, но, на рынке туристических услуг эта схеме не распространена. Поэтому в финансовом плане для туриста нет разницы, у кого покупать путевку.

**Туристические операторы имеют как преимущества, так и свои недостатки.**

Преимуществом туроператора является его четкие финансовые гарантии. То есть, при разорении организации существует определённая страховка, которая компенсирует затраты тех, кто потерпел убытки из-за турфирм.

В последнее время, из-за большого количества банкротств, были ужесточены меры, регулирующие деятельность туроператоров, а также увеличена сумма страхования их ответственности.

В связи с этим, «записать» себя в туроператоры фирмам становится всё труднее. Именно поэтому был создан фонд «Турпомощь», в который должны были вступить все туристические операторы, для предотвращения опасности туристов от разорения операторов.

Однако бывают случаи, когда обанкротившаяся фирма не выполняет свои обязательства.

В целях защиты прав туристов в 2007 г. в Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» была введена глава 7 «Финансовое обеспечение ответственности туроператора». В соответствии со ст. 17.4 страховщик обязан выплатить страховое возмещение по договору страхования ответственности туроператора по письменному требованию туриста и (или) иного заказчика, заключившие договор о реализации туристского продукта, при наступлении страхового случая.

«Гарант обязан уплатить денежную сумму по банковской гарантии по письменному требованию туриста и (или) иного заказчика, заключивших договор о реализации туристского продукта, в случае отказа туроператора возместить реальный ущерб, возникший в результате неисполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта»[[1]](#footnote-1).

Договор страхования ответственности туроператора либо банковская гарантия должны обеспечивать надлежащее исполнение туроператором обязательств по всем договорам о реализации туристского продукта, заключаемым с туристами и (или) иными заказчиками непосредственно туроператором либо по его поручению турагентами (ст. 17.1).

«В случае возникновения обстоятельств, указанных в [статье 17.4](consultantplus://offline/ref=53CAAB5D7687EB418187BBCAA3281E4DBEE153015AC310706889C4C2B3AEDBFADA671F766D921B804CF5902B08CF261816E27040E9XFi7N) Федерального закона, финансовое обеспечение ответственности туроператора должно гарантировать каждому туристу или иному заказчику, заключившему договор о реализации туристского продукта:

- возврат денежных средств, внесенных в счет договора о реализации туристского продукта, за услуги, оплаченные, но не оказанные туроператором или третьими лицами, на которых туроператором было возложено исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта;

- выплату денежных средств, причитающихся туристу или иному заказчику в возмещение реального ущерба, возникшего в результате неисполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта, в том числе денежных средств, необходимых для компенсации расходов, понесенных туристом или иным заказчиком в связи с непредвиденным выездом (эвакуацией) из страны (места) временного пребывания (расходы по эвакуации)»[[2]](#footnote-2).

Также, при обнаружении недостатков оказанной услуги потребитель вправе потребовать по своему выбору:

·безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги;

·соответствующего уменьшения цены оказанной услуги;

·повторного выполнения работы;

·расторжения договора и возмещения убытков;

·возмещения понесенных расходов по устранению недостатка услуги своими силами; компенсацию морального вреда.

Для целей Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» под расходами по эвакуации понимаются не включенные в общую цену туристского продукта расходы по перевозке, размещению, а равно иные расходы по эвакуации.

В состав реального ущерба, понесенного туристом и (или) иным заказчиком в результате неисполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта, не включаются расходы, произведенные туристом в стране (месте) временного пребывания по собственному усмотрению и не обусловленные договором о реализации туристского продукта.

**Также как и у туроператоров, у агентств есть плюсы и минусы.**

Если разоряется турагенты, то как, правило, турист практически не имеет возможности получить свои деньги обратно, так как агенты несут ответственность только по своим обязательствам в пределах суммы уставного капитала, которая в среднем составляет 10.000 рублей.

Неизменной выгодой приобретения тура у туристических агентств является то, что они предлагают значительно - большой выбор путёвок у нескольких десятков туроператоров.

У туристических агентств существует наибольшая потребность в каждом туристе, нежели у туроператоров, так как разница в числе покупателей путёвок достаточно не малая.

У туроператоров объемы продаж туров составляют свыше миллиона рублей в день, поэтому если не купить у них путевку, это на них никак не отразится.

Турагенты имеют в день около двух-трех десятков покупателей туров, именно поэтому каждый турист так необходим для них. В связи с этим, к каждому, кто заходит к ним в офис, они относятся с большим вниманием, так как имеют от них выгоду.

У туристов могут возникнуть большое количество затруднений в поездке, начиная с некачественного продукта во время путешествия, до подставных туроператоров.

Итак, рассмотрим одну из самых серьёзных, и в тоже время актуальных проблем, с которой может столкнуться любой - это депортация.

Само понятие «депортация» впервые было использовано во Франции, ориентировочно в 17-18 веках. Под этой терминологии понимается принудительная высылка лица, либо категории людей в другое государство.

На данный момент, статистика показывает, что большое количество российских туристов без оснований «высылают» из заграницы. К сожалению, никто не застрахован от такого случая, ведь заграничные страны пользуются беззащитностью туристов в данной ситуации.

Для более глубокого анализа, в качестве примера, приведём государство Израиль. Депортация из Израиля может случиться с любыми въезжающими в Израиль: обладателями рабочей визы, туристами, супругами израильтян.

Итак, что же известно об этой стране?

Израиль - это  [государство](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%93%D0%BE%D1%81%D1%83%D0%B4%D0%B0%D1%80%D1%81%D1%82%D0%B2%D0%BE) на [Ближнем Востоке](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%91%D0%BB%D0%B8%D0%B6%D0%BD%D0%B8%D0%B9_%D0%92%D0%BE%D1%81%D1%82%D0%BE%D0%BA). Столицей является Иерусалим. Туризм играет огромную роль в доходе страны. Ведь в год её посещают не менее 3,5 млн. человек, из которых 600.000 составляют российские туристы. Также привлекательным является то, что политики отменили для россиян визовый режим.

Причины посетить именно данную страну у туристов различны. Это может быть деловая поездка, либо желание людей увидеть огромное количество мест духовной культуры или же просто достопримечательностей, либо это может быть поездка к родственникам. Редко бывает, когда туристы преследуют иную цель.

Следует отметить, что данная страна уделяет «особое» внимание российским туристам. Так как россияне вызывают у представителей власти особые подозрения в намерениях данной поездки. В соответствии с тем, что должностные лица Департамента иммиграции обладают широкими полномочиями, они имеют право на отказ во въезде или арест туристов. Об этом указано в ст. 16 ч.3 «Закон о въезде в Израиль».

«Министр внутренних дел вправе делегировать свои полномочия, предоставленные ему этим Законом, полностью или частично, кроме полномочий принимать Установления, другому должностному лицу; сообщение о передаче полномочий публикуется в «Решумот»»[[3]](#footnote-3).

В первую очередь, миграционную службу волнует вопрос о цели пребывания и имеющиеся документы.

В последнее время, подозрения у сотрудников вызывают молодые женщины, которые приехали к друзьям мужского пола, проживающих в Израиле. При этом срок пребывания не важен - хоть три дня, хоть три месяца. Если у туристок также вызывающая одежда, либо макияж, или они не имеют финансовых возможностей, заявляя, что все затраты берет на себя принимающая сторона, они сразу же подлежат депортации.

Не менее подозрений вызывают группы мужчин рабочего вида (как показывает практика это относится к гражданам из Грузии), бронирующие номера в одном отеле, через booking.com.

Во всех случаях, первое, о чём будет думать сотрудник миграционной службы, что люди прибыли для нелегальной работы, либо попытаются заключить брак, чтобы остаться в стране на полное проживание.

Итак, каждый прибывший обязан пройти несколько этапов пограничного контроля.

Первый этап – это вопросы пограничного контроллера на выходе. Автоматически его пройти могут только граждане Израиля. Иностранные граждане подвергаются более глубокому допросу, так как власти должны быть уверенным в том, что у туриста есть «хорошая» причина для въезда в Израиль. Если въезжающий не прошёл первый этап, то он автоматически переходит во второй этап.

Второй этап – это перевод в комнату для допросов, где офицер пограничного контроля начнет более тщательно проверять вашу документацию, а также причину пребывания в Израиле. В случае если сотрудник аэропорта не убедился в «достоверности информации», и подозревает, что российский турист прибыл в страну для незаконной работы, либо проживания, значит, это ведёт к третьему этапу.

#### Третий этап – это переход в следственный изолятор и начало процесса депортации из Израиля. В качестве причины офицеры пограничного контроля ссылаются на ст. 10 ч. 1 «Закон о въезде в Израиль» 1952 года.

#### «Министр внутренних дел вправе удалить из Израиля лицо, в отношении которого установлено, что оно не имеет права на въезд»[[4]](#footnote-4).

#### Согласно израильскому законодательству, депортированные из Израиля должны быть отправлены обратно в первоначальное место отбытия. Поэтому те, кому отказано во въезде в Израиль, ждут, пока не будет полета со свободным местом в тот же пункт назначения, что может занять от нескольких часов и до недели, в зависимости от назначения и занятости рейсов. В течение этого периода лица подлежащие депортации содержатся в изоляторе временного содержания, причем их имущество (включая телефоны) удерживается до депортации.

#### Адвокат может обратиться в апелляционный суд в соответствии с «[Законом о въезде в Израиль» 1952 года](https://www.nevo.co.il/law_html/Law01/189_003.htm), чтобы оспорить решение пограничного контроля о депортации иностранного гражданина из Израиля. Однако Министерство внутренних дел и суды не понимают, почему кто-то готов потратить большое количество времени и денег, чтобы въехать в их государство без скрытых намерений. В редких случаях человек, который имеет единственное желание посетить Святую Землю, может успешно обжаловать приказ о депортации в суде.

#### В результате ареста и депортации, турист получает автоматический отказ во въезде в Израиль сроком от 5 до10 лет. На практике это распространяется на всю оставшуюся жизнь или до резкого изменения обстоятельств. Любая попытка въехать в Израиль после этих пяти – десяти лет, столкнется с недоверием со стороны пограничного контроля, который основан на предыдущей депортации.

#### «По последним данным, как сообщают РИА новости, из государства Израиль 11 октября 2018 года выслали более 11 российских туристов, обвиняющих в нелегальной иммиграции.

#### Дипломаты сообщают, что такие случаи участились ещё в сентябре 2018 года. По подсчётам 2017 года инцидентов такого типа было более 1,4 тысячи, т.е. каждый день и не один. Как стало известно, за 6 месяцев 2018-го г., власти Израиля отказали во въезде около 2,2 тысячи россиян.

#### Причём в российские дипломаты отмечают не только грубое отношение, но и содержание сутками под стражей без документов. Об этом сообщает представитель посольства России в Тель-Авиве. Кроме того, что людям ставят в паспорте печать о депортации, так ещё и запрещают въезд на 10 лет.

#### В израильском Министерстве туризма на момент подготовки материала на запрос РИА Новости не ответили. Ранее власти Израиля объясняли увеличение числа отказов тем, что россияне стали чаще обращаться за убежищем. В Иерусалиме [считают,](https://ria.ru/world/20180918/1528759856.html)что кандидаты руководствуются не политическими, а экономическими мотивами. Они пользуются безвизовым режимом для туристов, а затем оформляют запрос на убежище, чтобы на время его рассмотрения получить возможность работать в стране».[[5]](#footnote-5)

#### В заключении, предлагаем внести следующие поправки в Законе о туристической деятельности.

#### Во-первых, необходимо прописать порядок оформления претензий к качеству туристского продукта в стране временного пребывания. На практике доказано, что недобросовестные туристические фирмы включают в договоры с потребителями условие об обязательном приложении к претензии протокола, подписанного представителем принимающей стороны и (или) оригиналов документов, подтверждающих изложенные в претензии факты - при отсутствии указанных выше документов, претензия считается не поданной, инее могла быть принята к рассмотрению.

#### Во-вторых, в последнее время возникла потребность в совершенствовании правовых основ страхования российских граждан, которые пользуются туристическими услугами в сфере выездного туризма.

Для этого требуется разработать законодательные меры по защите прав российских туристов. Они должны быть направлены на введение обязательного страхования выезжающих за границу в форме принятия одноименного федерального закона, в котором будет существенно расширен перечень страховых случаев, включая и форс-мажорные обстоятельства, которые связанны, например, с природными катаклизмами.

В совокупности, проблемы возмещения ущерба потребителю возникают от неурегулированного вопроса об ответственности в сфере туристических правоотношений. В действующем законе «О туристической деятельности» не предусмотрена правовая основа сотрудничества и взаимная ответственность перед клиентами туристских фирм. Согласно данному закону, установлено лишь правило, в соответствии с которым, ответственность за недостатки работы возлагается на туроператоров.

Данная норма противоречит не только гражданскому законодательству, но также и законодательству «О защите прав потребителей».

Кроме того, из такой закономерности пытаются уйти от ответственности турагенты и отели, так как их полномочия прописаны невнятно.

Библиографический список

1. Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 № 6-ФКЗ, от 30.12.2008 № 7-ФКЗ, от 05.02.2014 № 2-ФКЗ, от 21.07.2014 № 11-ФКЗ).

2. Федеральный закон от 24.11.1996 № 132-ФЗ (ред. от 04.06.2018) «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

3. Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 04.06.2018) «О защите прав потребителей».

4. Постановление Правительства РФ от 18.07.2007 № 452 (ред. от 01.09.2018)

«Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта».

1. Статья 17.4 Федерального закона «Об основах туристической деятельности в Российской Федерации». [↑](#footnote-ref-1)
2. Статья 17.1 Федерального закона «Об основах туристической деятельности в Российской Федерации». [↑](#footnote-ref-2)
3. ст. 16 ч.3 Закон о въезде в Израиль «**Делегирование полномочий**» [↑](#footnote-ref-3)
4. #### ст. 10 ч. 1 «Закон о въезде в Израиль» 1952 года.

   [↑](#footnote-ref-4)
5. РИА Новости <https://ria.ru/tourism/20181013/1530577808.html> . [↑](#footnote-ref-5)