

К вопросу о продвижении процедуры медиации в сфере туризма

Научный руководитель – Соломеина Елизавета Александровна

Злыденная И.Н.¹, Красникова Т.С.²

1 - Уральский государственный юридический университет, Екатеринбург, Россия, *E-mail: irinazlydennaya@yandex.ru*; 2 - Уральский государственный юридический университет, Кафедра гражданского процесса, Екатеринбург, Россия, *E-mail: krasnikovatana99@gmail.com*

Сегодня медиация в России уже стала доступным способом разрешения споров, а любой гражданин или компания, пожелавшие вне стен суда решить вопрос, приводящий к конфликтной ситуации, могут воспользоваться услугами профессионала - медиатора [5, с. 43].

На законодательном уровне медиация была введена в 2010 г. Федеральным законом «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)» №193-ФЗ [1]. Несмотря на достаточно продолжительный срок существования данного способа альтернативного разрешения спора и его преимущества, практика обращения к процедуре медиации невелика.

В зарубежных странах, например, Германии, Великобритании, большинство споров разрешаются вне суда. В США только 5% споров проходят процедуру судебного разбирательства [8, с. 462]. К сожалению, в России пока таких результатов достичь не удалось.

Как отмечается в Постановлении Совета судей РФ от 19.12.2012 г. «О состоянии судебной системы Российской Федерации и основных направлениях ее развития», одним из приоритетных направлений совершенствования существующих механизмов урегулирования споров и защиты нарушенных прав граждан является развитие примирительных процедур [4].

Помимо того, что задачи внедрения и продвижения медиации остаются актуальными при рассмотрении брачно-семейных, трудовых, страховых споров, следует уделить внимание возможности применения медиации в туристической сфере.

Как и любая другая сфера услуг, туризм содержит огромный конфликтный потенциал, поэтому организация переговоров в целях урегулирования таких споров третьей независимой, беспристрастной стороной (медиатором) поможет учесть интересы и найти компромисс для обеих сторон, а также снизить количество дел, разрешаемых судами и иными юрисдикционными органами.

Предпосылкой к разрешению споров с помощью медиации является наличие обязательного претензионного порядка, который предусмотрен в ст. 10 Федерального закона от 24.11.1996 г. №132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» [2] (далее - Закон о туризме) при заключении договора о реализации туристического продукта, что позволяет добровольно, со значительной экономией времени и без дополнительных расходов на уплату госпошлины и других судебных расходов восстановить нарушенные права и законные интересы сторон.

Конфликты в сфере туризма возможны чаще всего на трех уровнях: туроператор - турист, турагент - турист и туроператор - поставщики услуг. Как физические, так и юридические лица одинаково заинтересованы в быстрой и эффективной защите прав, что зачастую невозможно ввиду длительного рассмотрения дел в судах. При этом многочисленные судебные тяжбы наносят урон репутации фирмам - турагентам, способствуют распространению негативной информации об их деятельности. С другой стороны, и туристу приходится тратить время на разбирательство, средства на оплату услуг представителя, и нервы. Медиация эффективна и потому, что сами участники спора всегда знают детали

конфликта, его фактическую сторону и при желании могут выработать в короткие сроки взаимоприемлемое решение, используя примирение. Тем более, стоит отметить, что к отношениям в сфере туристских услуг применяются положения Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» [3](далее - ЗоЗПП), в части не противоречащей Закону о туризме. Поэтому в соответствии со ст. 13 ЗоЗПП в случае удовлетворения судом требований потребителя, турагент (туроператор) обязан также выплатить и штраф в размере 50% от суммы, присужденной судом в пользу потребителя за неудовлетворение требований в добровольном порядке, чего можно было избежать при использовании медиации.

Помимо финансовой экономии для сторон П.В.Крашенинников отмечает еще одно важное преимущество процедуры медиации - ее конфиденциальность, которая выгодна фирмам, дорожающим своей деловой репутацией [6, с. 7], заинтересованным в сохранении деловых связей.

Как и любое явление, медиация имеет свои негативные аспекты, например, проблема квалификации медиаторов, платность процедур для всех сторон. Препятствует ее применению в глобальных масштабах и менталитет обычных граждан и представителей предпринимательского сообщества, которые привыкли разрешать все споры в суде и не готовы перенять данный способ в качестве предпочтительного.

Тем не менее, опыт развитых стран позволяет утверждать, что востребованность медиации в повседневной жизни возрастает день ото дня. Субъекты, которые прошли процедуру медиации, в будущем используют именно эту технологию примирения. Как утверждает С.К. Загайнова, при развитии медиации важным является вопрос о разработке способов как прямого, так и косвенного стимулирования [7].

Таким образом, процедура медиации позволяет сократить расходы и сроки на разрешение спора, самостоятельно выбирать посредника, сохранить социальные связи и деловые отношения а так же остаться в зоне психологического комфорта, что в целом снижает уровень конфликтности в обществе. В современном мире существуют объективные предпосылки для применения медиации и в сфере туризма для разрешения правовых споров и конфликтов и стоит надеяться, что в России практика применения медиации станет более распространенной.

Источники и литература

- 1) Федеральный закон от 27.07.2010 № 193-ФЗ (ред. от 26.07.2019) Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)// Российская газета. № 168. 2010.
- 2) Федеральный закон от 24.11.1996 № 132-ФЗ (ред. от 02.12.2019) Об основах туристской деятельности в Российской Федерации // Российская газета. № 231.1996.
- 3) Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 18.07.2019) О защите прав потребителей // Российская газета. № 8. 1996.
- 4) Постановление Совета судей РФ от 19.12.2012 О состоянии судебной системы Российской Федерации и основных направлениях ее развития // СПС Консультант Плюс.
- 5) Блинникова А.В. Перспектива применения медиативных технологий в процедуре общественного контроля // Наука и современность. 2016. № 44. С. 41-49.
- 6) Гусев В.Е. О правовых принципах и принципах медиации // Молодой ученый. 2011. №12. Т.2. С. 6-8.
- 7) Загайнова С.К. Совершенствование института примирения в гражданском процессе // СПС Консультант Плюс.

- 8) Решетникова И.В. Размышляя о судопроизводстве: Избранное / И.В. Решетникова. М., Статут. 2019. С. 510.