

Информация о государственном регулировании туристической деятельности в Венгрии

Действующая нормативно-правовая база Венгрии в области государственного регулирования туристической деятельности в главных своих чертах гармонизирована с правовыми требованиями Европейского Союза, полноправным членом которого Венгрия является с 1 мая 2004 года. Однако существует ряд специфических особенностей. Данные вопросы в той или иной степени представлены в ряде действующих законов и подзаконных актов Венгрии, основными из которых являются:

- Закон XI от 1991 года «Об органах управления в области здравоохранения»;
- Закон CLIV от 1997 года «О здравоохранении»;
- Закон CLXIV от 2005 года «О торговле»;
- Закон V от 2013 года «О гражданском кодексе».

Кроме того, существенную роль в части регулирования ответственности туроператоров и турагентов перед туристами играют такие подзаконные акты как:

- Постановление правительства №213 от 23.12.1996 г. «О деятельности туроператоров и турагентов»;
- Постановление правительства №281 от 28.11.2008 г. «О туристических контрактах»;
- Постановление правительства №239 от 29.10.2009 г. «О коммерческих услугах по предоставлению жилья»;
- Указ министра национальной экономики №33 от 18.12.2009 г. «О туристической деятельности»;

Наряду с указанными нормативно-правовыми актами с целью развития туристического бизнеса в Венгрии действовали и в ряде случаев продолжают действовать сразу несколько правительственных программ. Впервые венгерское правительство решило привести внутренний туризм в соответствие с международными нормами и стандартами в период с 2004 по 2005 гг. С этой целью была разработана и подготовлена первая в Венгрии Стратегия развития национального туризма на период с 2005 по 2013 гг.

В октябре 2007 года Управлением по национальному развитию Венгрии был принят еще ряд программ по развитию туристической отрасли на период с 2007 по 2013 гг. В общей сложности было предложено к реализации 130 программ по развитию гостиничного бизнеса. Основными задачами программ являлись: повышение качества гостиничного обслуживания, увеличение сети гостиниц, мотелей и пансионатов, кемпингов, развитие популярных в настоящее время услуг, таких, как велнес, фитнес, лечебные услуги, спорт и семейный отдых, сельский туризм. На эти цели в указанный период из фондов ЕС Венгрии были выделены около 330 млн. евро. Наличие таких программ позволило венгерским компаниям планомерно развивать гостиничный бизнес в стране, улучшая качество предоставляемых услуг. Благодаря целенаправленной политике государства в индустрии

туризма количество организаций, имеющих лицензии на осуществление туристической деятельности, увеличивается из года в год, несмотря на кризисные явления в экономике. Так, если в 2005 г. было зарегистрировано 1129 таких компаний и фирм, то в 2009 г. их уже насчитывалось более 1200. В настоящее время в Венгрии в области туризма зарегистрировано порядка 1300 компаний. Однако, необходимо оговориться, что 400 из них фактически не работают, 600 - представляют собой фирмы-посредники (турагенты), 300 – туроператоры и только 20 компаний являются действительно надежными.

Основным органом, объединяющим венгерские туристические организации, является Ассоциация венгерских туристических агентов и туроператоров (MUISZ - <http://www.muisz.com/en/>). Ассоциация начала действовать в 1974 году. Учредителями выступили 7 государственных туристических агентств, которые существовали в то время. Целью Ассоциации было представление и защита интересов своих членов. В настоящее время членами Ассоциации являются около 200 компаний, которые обслуживают более 85% общего объема организованных путешествий.

Основными туристическими продуктами в Венгрии являются: посещение термальных курортов (лечебный туризм), винные туры, сельский туризм, комбинированные туры, отдых в замках, охотничьи туры, эксклюзивные туры для отдыха и развлечений, проведение семинаров и конференций для деловых людей (бизнес туризм). С целью активизации развития туризма в Венгрии проводятся две международные туристические выставки. Первая весенняя – «Путешествия», которая в основном рассчитана на рекламу летнего отдыха в Венгрии и других странах. Вторая осенняя - «Зимний туризм, приключения и развлечения. Спортивный инвентарь и одежда для зимних видов спорта», которая рассчитана на зимний отдых. Основные разделы этих выставок посвящены каждому отдельному венгерскому региону и рекламируют их особенности с туристической точки зрения. Каждый отель, расположенный в конкретном регионе, имеет свой стенд, на котором рекламируются предоставляемые им услуги.

В инфраструктуру оздоровительного и лечебного туризма Венгрии входят более 1200 термальных источников, около трети, которых находятся в населенных пунктах. В стране действуют около семидесяти термальных гостиниц, многофункциональных лечебных купален и бассейнов с целебной водой. Планомерное изыскание лечебной воды на научной основе началось в позапрошлом веке. В 1937 году в Венгрии был проведен Международный бальнеологический конгресс. После того, как на научной основе был подтверждён лечебный эффект венгерских термальных вод, началось строительство бальнеологических купален, позже – гостиниц и предприятий по промышленному розливу минеральных вод. В последние годы большое внимание уделяется программам красоты, омоложения и снятия стресса.

В вышеуказанном постановлении правительства №281 от 28.11.2008 г. (далее - Постановление) приведены общие требования, обязательные для

всех туристических контрактов, в том числе касающиеся вопросов ответственности туроператоров перед клиентами за неисполнение или частичное исполнение взятых на себя обязанностей. Таким образом, все туристические контракты, заключаемые венгерскими туроператорами, фактически дублируют друг друга по содержанию. Общеизвестный принцип свободы договора, тем не менее, остается в силе и стороны по обоюдному согласию вправе изменить условия контракта, не установленные Постановлением и, при этом, не ущемляя законные интересы и права потребителя, а также и вовсе расторгнуть сделку. В частности, в гл. 9 Постановления указано, что туроператор может расторгнуть заключенный туристический контракт, известив об этом клиента в письменной форме не позднее, чем за двадцать дней до предполагаемого начала турпоездки. Компания может предложить клиенту заменить отмененную поездку аналогичной, в том числе и отличающейся по цене. В том случае, если предложенная альтернатива окажется дешевле изначально оговоренной поездки, то разница в цене будет возмещена туристу оператором. При этом вопрос о доплате со стороны клиента в том случае, если предложенный альтернативный вариант оказался дороже, в документе не рассматривается. Также стоит учесть, что данные нормы не распространяются на обстоятельства непреодолимой силы (форс-мажор). Кроме того в данной главе делаются оговорки и о том, что компания не несет ответственность в том случае, если контракт не был исполнен или был исполнен не в полной мере по вине самого туриста.

В Постановлении прописано, что в случае, если клиент отказывается принять предложенные ему альтернативные варианты, то сумма, уплаченная им ранее за отмененную турпоездку, должна быть незамедлительно возвращена ему в полном объеме. Кроме того, туристическая фирма обязана возместить ущерб, в случае его наличия, понесенный туристом из-за отмены или неполного исполнения заключенного ранее контракта. Однако на практике при приостановке фирмой своей туристической деятельности и/или отзыва у нее лицензии на данный вид деятельности и соответственно невозможности с ее стороны дальнейшего исполнения взятых на себя перед потребителями обязательств, страховая компания, в которой застрахована ее ответственность, зачастую сама решает все текущие критические вопросы (размещение, возврат на родину уже отдыхающих туристов) в рамках страховой суммы. Помимо этого, венгерским законодательством предусмотрен 60-дневный срок для подачи в страховую фирму требования о возврате клиенту суммы за неисполненные туристические услуги. После сбора всех претензий в рамках данного срока страховая фирма распределяет оставшуюся страховую сумму пропорционально стоимости путевки каждого из них.

Как правило, оставшейся страховой суммы хватает лишь на погашение 20-40% от стоимости каждой путевки. В том случае, если туристическая фирма не была признана банкротом и продолжает свое существование,

туристы имеют возможность уже в судебном порядке потребовать возврата оставшейся суммы, а также возмещения морального и/или иного ущерба. Сложившаяся на практике ситуация во многом противоречит общепризнанным в ЕС нормам, а соответственно приводит к обращениям обманутых туристов в судебные органы не только Венгрии, но и Евросоюза с требованиями о возмещении всех понесенных ими убытков. В рамках данного вопроса стоит также отметить, что венгерским законодательством, равно как и со стороны страховых и/или туристических компаний предлагается возможность дополнительного страхования своего турпакета со стороны потребителя. Однако, как показывает практика, такой услугой пользуются лишь единицы.

В случае банкротства туристической компании немаловажную роль играют такие документы, как закон XLIX от 1991 года «О процедуре банкротства и ликвидации» и закон LX от 2003 года «О страховых компаниях и страховой деятельности». В основе применяемого в Венгрии механизма банкротства и ликвидации лежит судебная процедура. Процедура государственной регистрации при банкротстве и ликвидации учреждения на территории Венгрии осуществляется венгерским Регистрационным судом, состоящим из Столичного фирменного суда (г. Будапешт) и 20 региональных отделений, а также действующей при Министерстве юстиции Венгрии Службой по содействию электронной регистрации и информационному обеспечению субъектов хозяйственной деятельности.

В ходе ликвидации кредиторы, в том числе и туристы, ликвидируемого учреждения обязаны заявить о своих требованиях к данному учреждению в течение 60 дней со дня официального сообщения о начале соответствующей процедуры. Управляющий ликвидацией осуществляет общую оценку имущественного положения учреждения, взыскивает дебиторскую задолженность, рассчитывается по обязательствам, исполняет права и обязанности учреждения. Если на основании скорректированного баланса доходов и расходов будет установлено, что выявленного имущества недостаточно для покрытия совокупных требований кредиторов, то подаётся заявление о проведении процедуры ликвидации и извещается высший руководящий орган учреждения. Процедуру окончательного расчёта необходимо завершить максимально в течение 3-х лет с момента её начала. Если этот срок будет превышен, то назначается процедура принудительной ликвидации. Кредиторы учреждения должны уведомить управляющего ликвидацией об имеющихся претензиях в течение 40 дней с даты начала процедуры окончательного расчёта.

Управляющий ликвидацией в течение 15 дней со дня окончания срока подачи уведомлений подготавливает соответствующий список кредиторов, в котором отдельно указываются признанные и оспариваемые требования кредиторов. В течение последующих 15 дней список кредиторов представляется в Регистрационный суд. После завершения ликвидационной процедуры и окончательного расчёта с кредиторами, оставшееся имущество

(активы) подлежит разделу между членами учреждения пропорционально доли их участия на момент ликвидации. При осуществлении соответствующей процедуры банкротства и ликвидации в государственном реестре фирм указываются даты начала и завершения процедуры банкротства, начала и завершения процедуры ликвидации и начала и завершения процедуры окончательного расчета; информация о прекращении хозяйственной деятельности кредитного учреждения; официальное объявление о возбуждении судебного процесса в отношении кредитного учреждения и номер соответствующего судебного решения; информация о начале судебного разбирательства в отношении имущества отдельного вкладчика (учредителя), а также о «замораживании» части вклада отдельного вкладчика (учредителя) кредитного учреждения и иная информация, предусмотренная законодательством.

Отдельно необходимо отметить, что в Венгрии не существует и в ближайшее время не планируется к созданию специальный орган, нацеленный на защиту прав туристов. Тем не менее, на территории страны действует Венгерское ведомство по защите прав потребителей (Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság - <http://www.nfh.hu/en/>), которое, в том числе, осуществляет и защиту нарушенных прав туристов. Также необходимо учитывать, что нормы действующего в Венгрии Закона XLVII от 2008 года «О запрете недобросовестной коммерческой деятельности, нарушающей права потребителей» в полной мере применяются и в отношении туристов.

Юрист Торгпредства России в Венгрии

В.В. Мосашвили