

УТВЕРЖДЕНО
Решением Президиума НАЮСТ (Протокол
№ 1/2020 от 15 июня 2020 г.)

ПРАВИЛА
проведения процедуры медиации
Национальной ассоциации юристов в сфере туризма

г. Москва, 2020 год

1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящие правила проведения процедуры медиации (далее – Правила) разработаны в соответствии с Федеральным законом «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)» № 193 ФЗ, иными правовыми актами Российской Федерации и определяют порядок проведения процедуры медиации в Национальной ассоциации юристов в сфере туризма (далее – НАЮСТ) в целях урегулирования споров, конфликтов, возникающих из споров между потребителями туристских услуг и услуг в сфере пассажирских авиаперевозок (далее – Услуги) и организациями, осуществляющими туристскую деятельность, организациями туристской индустрии, объектами туристского показа, авиаперевозчиками, аэропортами и транспортными предприятиями.

2 ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

2.1. Процедура медиации – альтернативный способ разрешения спора (конфликта) при участии беспристрастного, нейтрального и независимого лица – медиатора, содействующего сторонам спора в поиске, выработке и принятии взаимоприемлемого и жизнеспособного решения, основанного на интересах и потребностях сторон.

2.2. Медиатор(ы) – независимое физическое лицо, независимые физические лица, привлекаемые сторонами в качестве посредников в урегулировании спора, обладающие познаниями в сфере туристского рынка, рынка пассажирских авиаперевозок и (или) имеющие опыт работы в сфере регулирования, контроля и (или) надзора туристских услуг и услуг пассажирских авиаперевозок, для содействия в выработке сторонами решения по существу спора.

2.3. Стороны процедуры медиации – физические и (или) юридические лица, желающие урегулировать спор с помощью процедуры медиации в соответствии с законодательством Российской Федерации, регулирующим проведение процедуры медиации.

2.4. Участники процедуры медиации – медиатор и стороны, а также иные лица, принимающие участие в процедуре медиации в соответствии с настоящими Правилами.

Перечень документов, применяемых при проведении процедуры медиации, представлен в разделе «Заключительные положения».

3 ПРИНЦИПЫ ПРОЦЕДУРЫ МЕДИАЦИИ

В соответствии со статьей 3 Федерального закона от 27 июля 2010 года №193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)» (далее – Федеральный закон) процедура

медиации проводится при взаимном волеизъявлении сторон на основе принципов добровольности, конфиденциальности, сотрудничества и равноправия сторон, беспристрастности и независимости медиатора.

3.1. Принцип добровольности

Процедура медиации является добровольной. Стороны добровольно принимают участие в процедуре медиации.

Любые решения в процедуре медиации принимаются сторонами на основе свободного волеизъявления; договоренности заключаются на основе информированного согласия сторон.

Стороны свободны в принятии решения об участии, продолжении участия в процедуре медиации, выходе из процедуры медиации, ее прекращении.

Стороны свободны в определении условий медиативного соглашения.

Стороны могут выдвигать любые предложения и отвергать предложения другой стороны без объяснения причин.

В медиативное соглашение могут быть включены только те условия, которые стали результатом взаимного согласия сторон.

Медиативное соглашение подлежит исполнению на основе принципов добровольности и добросовестности сторон.

3.2. Принцип конфиденциальности

Конфиденциальность – один из принципов процедуры медиации.

Процедура медиации и все, что происходит в рамках нее, должно оставаться абсолютно конфиденциальным, если стороны не договорились об ином. Сам факт обращения к процедуре медиации по договоренности между сторонами может быть сохранен в тайне.

Медиатор не вправе разглашать информацию, относящуюся к процедуре медиации и ставшую ему известной при ее проведении, без согласия сторон.

Стороны, при передаче спора на рассмотрение медиатора(ов) в НАЮСТ, по умолчанию соглашаются на передачу информации третьим лицам, о чем в электронном заявлении делается соответствующая пометка. Если стороны договорились, что вся или часть информации, выявленной во время процедуры медиации, является конфиденциальной, то данная информация вносится сторонами в заявление.

Содержание медиативного соглашения может быть раскрыто только в случаях, установленных сторонами или законодательством Российской Федерации, в частности, для целей его исполнения.

Медиатор не может быть вызван в качестве свидетеля в судебные инстанции.

3.3. Принцип сотрудничества и равноправия сторон

Стороны равноправны. Ни одна из сторон не имеет процедурных преимуществ. Сторонам предоставляется одинаковое право высказывать свои мнения, определять повестку переговоров, оценивать приемлемость предложений и условий медиативного соглашения.

Правовое положение сторон одинаково и ни одна из них не может принуждать другую к каким-либо действиям. Стороны равны и рассчитывают найти решение, которое будет выгодно для них обеих.

Медиатор не вправе ставить своими действиями ни одну из сторон в преимущественное положение, равно как и умалять права и законные интересы сторон.

3.4. Принцип беспристрастности и независимости медиатора

Медиатор должен проводить процедуру медиации, оставаясь нейтральным и беспристрастным. В любое время, если медиатор не способен сохранить беспристрастность и нейтральность, он обязан прекратить процедуру медиации.

Медиатор должен остерегаться пристрастности или предубеждений, основанных на личностных характеристиках сторон или их поведении на процедуре медиации.

Медиатор должен раскрыть все имеющиеся или потенциальные собственные интересы в споре (конфликте), в той или иной степени известные ему. После обнаружения таковых (любых обстоятельств, влекущих возможный конфликт интересов), медиатор должен либо отказаться от продолжения ведения процедуры медиации, либо получить информированное согласие сторон на продолжение ведения процедуры медиации.

4 ВИДЫ СПОРОВ, К КОТОРЫМ ПРИМЕНИМА ПРОЦЕДУРА МЕДИАЦИИ

4.1. Настоящие Правила проведения процедуры медиации подлежат применению медиаторами НАЮСТ при урегулировании споров, возникающих из споров между потребителями туристских услуг и услуг в сфере пассажирских авиаперевозок и организациями, осуществляющими туристскую деятельность, организациями туристской индустрии, объектами туристского показа, авиаперевозчиками, аэропортами и транспортными компаниями.

4.2. Процедура медиации не применяется к коллективным трудовым спорам, а также спорам, возникающим из гражданских отношений, в случае, если такие споры затрагивают или могут затронуть права и законные интересы третьих лиц, не участвующих в процедуре медиации, или публичные интересы.

4.3. Процедура медиации может применяться для разрешения споров как до обращения сторон в суд, третейский суд, так и после обращения в суд, третейский суд, как до рассмотрения споров в судах, третейских судах, так и в процессе рассмотрения споров, в том числе по предложению судьи или третейского судьи.

4.4. Медиаторы НАЮСТ осуществляют деятельность по видам споров согласно п. 4.1. Правил (независимо от того, урегулируется спор до или после обращения в суд или третейский суд) на профессиональной основе в соответствии с требованиями Федерального закона, стандартами и правилами профессиональной деятельности медиаторов НАЮСТ.

5 ПОРЯДОК ВЫБОРА ИЛИ НАЗНАЧЕНИЯ МЕДИАТОРА

5.1. Стороны вправе выбрать медиатора самостоятельно или по рекомендации НАЮСТ, либо обратиться к НАЮСТ с заявлением о назначении медиатора. Определение медиатора происходит на основе взаимного согласия сторон. В случае отсутствия письменного заявления сторон(ы) об отказе от медиатора, предложенного НАЮСТ, кандидатура медиатора считается утвержденной.

5.2. Медиатор (выбранный сторонами и (или) рекомендованный, назначенный НАЮСТ) должен входить в утвержденный в установленном порядке список медиаторов НАЮСТ. Список медиаторов ежеквартально актуализируется и находится в открытом доступе в сети Интернет на официальной странице НАЮСТ портала www.travelunion.travel.

5.3. Медиатором также может выступать иное лицо, отвечающее требованиям настоящих Правил и письменно принявшее на себя обязательство соблюдать настоящие Правила.

5.4. Как при самостоятельном выборе медиатора, так и при рекомендации или назначении медиатора НАЮСТ, медиатор определяется сторонами добровольно путем подписания соглашения о проведении процедуры медиации.

5.5. Назначение медиатора осуществляет исполнительный орган НАЮСТ. Процедура медиации может осуществляться медиатором единолично или несколькими медиаторами одновременно (ко-медиация).

5.6. Медиатор обязан до начала проведения процедуры медиации проинформировать стороны о возможности отказа медиатора от продолжения процедуры медиации, о порядке замены медиатора.

5.7. Медиатор в случае невозможности продолжить процедуру имеет право, а в случаях, установленных Федеральным Законом, Кодексом профессиональной этики медиатора, обязан отказаться от продолжения процедуры медиации. В случае отказа от продолжения процедуры медиации медиатор информирует об этом стороны.

5.8. Привлечение к разрешению спора другого медиатора (замена медиатора) допускается по письменному заявлению сторон, а также в случае отказа медиатора от продолжения процедуры медиации по причинам, установленным Федеральным законом, Кодексом профессиональной этики медиатора, или в случае невозможности медиатора продолжить процедуру медиации.

6 ПОРЯДОК УЧАСТИЯ СТОРОН В РАСХОДАХ, СВЯЗАННЫХ С ПРОВЕДЕНИЕМ ПРОЦЕДУРЫ МЕДИАЦИИ

6.1. Дела, поступающие по направлению от Туристского омбудсмана, не оплачиваются заявителями и проводятся на безвозмездной основе. В таких случаях собственно процедура медиации для сторон спора проводится на бесплатной основе. Во всех иных случаях проведение процедуры медиации осуществляется НАЮСТ на платной основе.

6.2. Оплата проведения процедуры медиации производится сторонами спора в соответствии с Положением о сборах и расходах по обеспечению проведения процедуры медиации НАЮСТ в равных долях, если стороны не договорились об ином.

6.3. Размер оплаты устанавливается исходя из необходимости покрытия расходов на подготовку, организацию и обеспечение проведения процедуры медиации, общехозяйственные расходы, а также дополнительные расходы.

6.4. Под дополнительными расходами понимаются особые издержки, которые могут возникнуть в связи с организацией, подготовкой и обеспечением проведения процедуры медиации по конкретному спору, в частности, издержки на письменные и устные переводы, вознаграждение экспертам, переводчикам, командировочные расходы и др.

7 СВЕДЕНИЯ О СТАНДАРТАХ И ПРАВИЛАХ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ МЕДИАТОРОВ

7.1. Медиаторы НАЮСТ в своей деятельности применяют Кодекс профессиональной этики медиатора, утвержденный СРО Некоммерческим партнерством «Национальная организация медиаторов» (НП «НОМ»), стандарты и правила профессиональной деятельности медиаторов НАЮСТ, с которыми можно ознакомиться на официальном интернет-сайте www.travelunion.travel.

8 ПОРЯДОК, УСЛОВИЯ, СРОКИ ПРОВЕДЕНИЯ И ПРЕКРАЩЕНИЯ ПРОЦЕДУРЫ МЕДИАЦИИ, ОСОБЕННОСТИ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОЦЕДУРЫ МЕДИАЦИИ В ОТНОШЕНИИ ОТДЕЛЬНЫХ КАТЕГОРИЙ СПОРОВ

8.1. Организация и проведение процедуры медиации обеспечивается НАЮСТ на основании соглашения о проведении процедуры медиации.

8.2. Процедура медиации проводится медиаторами НАЮСТ на русском языке. В случае необходимости проведения процедуры медиации на других языках, а также в иных случаях, если стороны сочтут это необходимым, они вправе привлекать к участию в процедуре медиации переводчиков.

8.3. Процедура медиации может быть инициирована либо всеми сторонами спора, либо одной из сторон. Процедура медиации проводится после получения письменного согласия всех сторон.

8.4. Подготовительные мероприятия к проведению процедуры медиации заключаются в том, что Исполнительная дирекция НАЮСТ консультирует сторону или стороны по вопросам, связанным с подготовкой и проведением процедуры медиации, в том числе обсуждает со стороной или сторонами возможность применения процедуры медиации. В случае необходимости и по отдельному согласованию со стороной спора Исполнительный директор НАЮСТ направляет другой стороне спора приглашение (предложение об обращении) к медиации, а также предоставляет ей информацию, связанную с подготовкой к проведению процедуры медиации. Приглашение (предложение о медиации)

стороне может направить также Туристский омбудсмен. Вся переписка и обмен информацией между сторонами, НАЮСТ и иными участниками процедуры медиации идет в личном кабинете портала www.travelunion.travel путем заполнения специальных форм.

8.5. Срок рассмотрения сторонами предложения об обращении к медиации не должен превышать 10 дней. В случае, если в течение 10 (десяти) календарных дней со дня направления предложения об обращении к процедуре медиации согласие другой стороны на применение процедуры медиации не было получено, такое предложение считается отклоненным.

8.6. При получении согласия другой стороны на применение процедуры медиации, стороны заключают соглашение о проведении процедуры медиации. Соглашение о проведении процедуры медиации заключается в письменной форме путем заполнения специальной формы на портале www.travelunion.travel. Соглашение о проведении процедуры медиации должно содержать согласие сторон спора с настоящими Правилами, а также соответствовать требованиям Федерального закона.

8.7. При неполучении согласия одной стороны на применение процедуры медиации, а также при получении отказа от участия в процедуре медиации, НАЮСТ извещает обратившуюся сторону о невозможности проведения процедуры медиации за отсутствием согласия другой стороны.

8.8. Основным условием применения процедуры медиации является добрая воля сторон, которые заключили соглашение о проведении процедуры медиации и согласны с настоящими Правилами.

8.9. Стороны могут обратиться в НАЮСТ для обеспечения проведения процедуры медиации независимо от того, заключено или нет соглашение о применении процедуры медиации (медиативная оговорка).

8.10. Наличие соглашения о применении процедуры медиации (медиативной оговорки), равно как и наличие соглашения о проведении процедуры медиации и связанное с ним непосредственное проведение этой процедуры, не является препятствием для обращения в суд или третейский суд, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации.

8.11. Стороны участвуют в процедуре медиации лично и/или через представителей, назначенных сторонами по своему усмотрению, полномочия которых должны быть подтверждены документами в соответствии с законодательством Российской Федерации. Общественные объединения представляют интересы своих членов без доверенности.

8.12. По согласию участников процедуры медиации в ней также могут участвовать иные лица, привлечение которых стороны сочтут необходимым, в случаях, если это допускается законодательством Российской Федерации.

8.13. Процедура медиации проводится в онлайн-формате с использованием электронных сервисов, в том числе сервисов портала www.travelunion.travel, путем совместных встреч участников процедуры медиации. В случае необходимости и согласия участников процедуры медиации возможно проведение отдельных встреч со сторонами, в том числе по их инициативе.

8.14. При необходимости проведение процедуры медиации возможно путем использования средств телекоммуникации, аудио- и видеоконференции, иных технических средств связи.

8.15. НАЮСТ оставляет за собой право отказать сторонам в проведении процедуры медиации, если сочтет, что процедура медиации в данном конкретном случае неприменима или нецелесообразна.

8.16. Проведение процедуры медиации начинается со дня заключения сторонами соглашения о проведении процедуры медиации.

8.17. Сроки проведения процедуры медиации определяются соглашением о проведении процедуры медиации. При этом участники процедуры медиации должны принимать все возможные меры для того, чтобы указанная процедура была завершена в срок не более, чем шестьдесят дней.

8.18. В исключительных случаях в связи со сложностью разрешаемого спора, необходимостью получения дополнительной информации или документов срок проведения процедуры медиации может быть увеличен по договоренности сторон и при согласии медиатора.

8.19. Медиатор обязан информировать стороны о временных ограничениях, в том числе об истечении срока, отведенного для проведения процедуры медиации.

8.20. Для отложения судебного разбирательства на время проведения процедуры медиации, все стороны спора, вовлеченные в судебное разбирательство, направляют в суд соответствующее ходатайство.

8.21. Основаниями для прекращения процедуры медиации являются:

1) заключение сторонами медиативного соглашения – со дня подписания такого соглашения;

2) заключение сторонами соглашения о прекращении процедуры медиации без достижения согласия по имеющимся разногласиям – со дня подписания такого соглашения;

3) письменное заявление медиатора, направленное сторонам после консультаций с ними по поводу прекращения процедуры медиации ввиду нецелесообразности дальнейшего ее проведения, – в день направления такого заявления;

4) заявление в письменной форме одной, нескольких или всех сторон, направленное медиатору, об отказе от продолжения процедуры медиации – со дня получения медиатором такого заявления;

5) истечение срока проведения процедуры медиации – со дня его истечения с учетом положений Федерального закона и настоящих Правил.

8.22. Особенности проведения процедуры медиации в отношении отдельных категорий споров определяются медиатором самостоятельно по согласованию со сторонами и не должны противоречить принципам медиации, настоящим Правилам, Кодексу профессиональной этики медиатора и Федеральному закону.

9 ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН ПРИ ПРОВЕДЕНИИ ПРОЦЕДУРЫ МЕДИАЦИИ

9.1. Для определения возможности применения и проведения процедуры медиации НАЮСТ вправе запрашивать, а сторона, обратившаяся с просьбой о проведении процедуры медиации, или стороны, в случае их согласия на применение процедуры медиации, обязаны предоставить информацию и документы, относящиеся к предмету спора.

9.2. Сторона, выступившая инициатором проведения процедуры медиации, или стороны, при их согласии на проведение процедуры медиации, могут заключить с НАЮСТ соглашение об обеспечении подготовки к проведению процедуры медиации.

9.3. Любая из сторон, а также медиатор вправе отказаться от продолжения процедуры медиации на любой стадии ее проведения. Сторона, желающая прекратить медиацию, или медиатор должны написать соответствующее заявление.

9.4. В ходе процедуры медиации стороны предлагают свои варианты урегулирования спора.

9.5. Предложения сторон не могут содержать условия урегулирования спора, нарушающие законодательство Российской Федерации, права и охраняемые законом интересы третьих лиц.

9.6. Стороны при заключении соглашения о проведении процедуры медиации соглашаются с тем, что медиатор будет вносить предложения об урегулировании спора, о чем в Соглашении делается соответствующая отметка.

9.7. При проведении процедуры медиации медиатор не вправе ставить своими действиями какую-либо из сторон в преимущественное положение, равно как и умалять права и законные интересы одной из сторон.

9.8. Медиатор обязан информировать стороны спора о целесообразности обращения за профессиональной юридической помощью до подписания сторонами медиативного соглашения.

9.9. Медиатор несет дисциплинарную ответственность за соблюдение принципов медиации, Кодекса профессиональной этики медиатора, Правил проведения процедуры медиации. Медиатор обязан информировать стороны о принципах процедуры медиации и применяемых правилах проведения процедуры медиации.

9.10. Медиатор не несет ответственность за принятые сторонами решения, достигнутые в ходе процедуры медиации, и их исполнение.

9.11. Медиатор не может выступать в качестве третьего лица, свидетеля или в ином качестве в любом состязательном процессе (суд, третейский суд) по поводу обстоятельств, условий, фактов, документов и иных материалов, которые обсуждались, стали известны или были выработаны в ходе или в связи с проведением процедуры медиации.

9.12. Медиатор обязан до начала проведения процедуры медиации проинформировать стороны о возможности отказа медиатора от продолжения процедуры медиации, о порядке замены медиатора. В случае отказа от продолжения процедуры медиации медиатор информирует об этом стороны.

9.13. Медиатор должен поставить участников процедуры в известность о том, что в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, он будет обязан предоставить относящуюся к процедуре медиации конфиденциальную информацию в уполномоченный орган власти без их разрешения.

10. МЕДИАТИВНОЕ СОГЛАШЕНИЕ, МЕМОРАНДУМ О ВЗАИМОПОНИМАНИИ

10.1. Медиативное соглашение заключается в письменной форме и должно содержать сведения о сторонах, предмете спора, проведенной процедуре медиации, медиаторе, а также согласованные сторонами обязательства, условия и сроки их выполнения.

10.2. Текст медиативного соглашения готовится медиатором либо сторонами самостоятельно.

10.3. Медиативное соглашение имеет обязательную силу для заключивших его сторон.

10.4. При неисполнении медиативного соглашения сторона (стороны) вправе обратиться в суд за защитой своих прав.

10.5 Медиативное соглашение, удостоверенное нотариально, имеет силу исполнительного документа.

10.6. Защита прав, нарушенных в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения медиативного соглашения, осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации.

11. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

11.1. Соглашение о проведении процедуры медиации, медиативное соглашение и другие документы, оформляемые при подготовке процедуры медиации и ее проведении, составляются и подписываются в количестве экземпляров, равном количеству сторон плюс один экземпляр – для НАЮСТ. Составление и подписание документов производится путем заполнения специальных форм на портале www.travelunion.travel.

11.2. Соглашение о проведении процедуры медиации, медиативное соглашение и другие документы, оформляемые при подготовке процедуры медиации и ее проведении, хранятся в НАЮСТ в электронном виде в течение не менее пяти лет после истечения срока действия заключенных соглашений, если иное не установлено законодательством Российской Федерации или соглашением сторон.

11.3. В целях проведения мониторинга, научных исследований или оценки программ медиации при подписании сторонами информированного согласия научным работникам НАЮСТ может быть разрешен доступ к статистическим данным, интервью участников медиации.