

Турист (потребитель) вправе отказаться от исполнения договора о реализации туристского продукта в любое время. Так же, как и от любого другого договора возмездного оказания услуг, отказ от тура возможен при условии оплаты исполнителю фактически понесенных расходов (п. 1 ст. 782 Гражданского кодекса Российской Федерации, ст. 32 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», далее - Закон о защите прав потребителей). При этом исполнитель должен подтвердить факт осуществления расходов, то есть турист вправе потребовать документального подтверждения фактических затрат туристической фирмы и должен оплачивать лишь фактически понесенные затраты.

Кроме того, турист вправе в одностороннем порядке отказаться от договора и потребовать полного возмещения убытков, если им обнаружены существенные недостатки оказанной услуги или иные существенные отступления от условий договора (п. 1 ст. 29 Закона о защите прав потребителей).

По требованию одной из сторон договор может быть изменен или расторгнут в следующих случаях:

1) при существенном нарушении договора другой стороной (п. 2 ст. 450 ГК РФ);

2) при существенном изменении обстоятельств (ст. 451 ГК РФ).

В ч. 6 ст. 10 Федерального закона от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (далее - Закон о туристской деятельности), а также п. 22 Правил оказания услуг по реализации туристского продукта, утвержденных постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 № 1852 (далее - Правила оказания услуг), приводится закрытый перечень обстоятельств, позволяющих каждой из сторон требовать изменения или расторжения договора о реализации туристского продукта:

- ухудшение условий путешествия, указанных в договоре;
- изменение сроков совершения путешествия;
- непредвиденный рост транспортных тарифов;
- невозможность совершения туристом поездки по не зависящим от него

обстоятельствам (болезнь туриста, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства).

При расторжении договора вследствие существенно изменившихся обстоятельств суд по требованию любой из сторон определяет последствия расторжения договора, исходя из необходимости справедливого распределения между сторонами расходов, понесенных ими в связи с исполнением этого договора (п. 3 ст. 451 ГК РФ).

При этом если невозможность исполнения возникла по обстоятельствам, за которые ни одна из сторон не отвечает, заказчик возмещает исполнителю фактически понесенные им расходы, если иное не предусмотрено законом или договором возмездного оказания услуг (п. 3 ст. 781 ГК РФ).

3) В случае возникновения угрозы безопасности жизни и здоровью туристов в стране временного пребывания.

В случае возникновения обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране (месте) временного пребывания туристов (экскурсантов) угрозы безопасности их жизни и здоровью, а равно опасности причинения вреда их имуществу, турист (экскурсант) и (или) туроператор (турагент) вправе потребовать в судебном порядке расторжения договора о реализации туристского продукта или его изменения (ч. 3 ст. 14 Закона о туристской деятельности, п. 20 Правил оказания услуг).

Наличие указанных обстоятельств подтверждается соответствующими решениями федеральных органов государственной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, принимаемыми в соответствии с федеральными законами.

При расторжении до начала путешествия договора о реализации туристского продукта в связи с наступлением обстоятельств, указанных в ч. 3 ст. 14 Закона о туристской деятельности, туристу и (или) иному заказчику возвращается денежная сумма, равная общей цене туристского продукта, а после начала путешествия - ее часть в размере, пропорциональном стоимости не оказанных туристу услуг.

Следует обратить внимание на то, что туроператоры (турагенты) могут включать в договор о реализации туристского продукта условия, ограничивающие право заказчика на отказ от договора (условия об уплате в случае отказа неустойки, удержании туроператором (турагентом) уже уплаченных сумм, возмещении заказчиком туроператору (турагенту) не фактически понесенных расходов, а фиксированного процента от стоимости тура и т.п.). Любые подобные условия, ущемляющие права потребителя по сравнению с правилами, установленными законодательством о защите прав потребителей, являются недействительными.

Для возврата денежных средств за отмененный тур, прежде всего, необходимо обратиться к туроператору с претензией. Если вопрос возврата денежных средств не удалось урегулировать с исполнителем, сотрудники Роспотребнадзора по Республике Алтай готовы оказать вам консультационную помощь, а также помощь в отстаивании нарушенных прав в суде.

Наш адрес: Республика Алтай, г. Горно-Алтайск, пр. Коммунистический, 173, телефоны: 8 (38822) 6-42-41, 6-36-22.