

Роспотребнадзор по Республике Алтай в связи с ситуацией в Турции сообщает, что за разъяснениями в целях защиты своих прав потребители (туристы и пассажиры) могут обращаться на «горячую линию»: (38822)64241 с 9-00 до 13-00 и с 14-00 до 18-00 по местному времени. Электронное обращение можно направить на наш сайт: <http://04.rosпотребнадзор.ru>

или на сайт Роспотребнадзора по адресу <http://rospotребнадзор.ru/feedback/new.php>

Относительно порядка защиты прав туристских услуг в связи с ситуацией в Турции необходимо знать следующее.

24 ноября 2015 г. Министр иностранных дел России С.В.Лавров в комментарии для СМИ, сделанном в г. Сочи, указал, что «момент, который сегодня также необходимо подчеркнуть, заключается в нарастании террористических угроз, проистекающих с территории Турции. Это безотносительно случая, который произошел сегодня. Накапливается критическая масса террористических проявлений на турецкой территории. По нашей оценке, ничуть не меньше угрозы, чем в Египте. В этой связи, конечно, мы не рекомендуем нашим гражданам направляться на данном этапе в Турецкую Республику с туристическими или какими-либо иными целями».

Данный комментарий опубликован на официальном сайте МИД России по адресу: http://www.mid.ru/press_service/minister_speeches/-/asset_publisher/7OvQR5KJWVmR/content/id/1948313

В тот же день Ростуризм проинформировал через свой официальный сайт о том, что «в связи с заявлением главы МИД России С. Лаврова от 24 ноября 2015 года о наличии угрозы терроризма в Турецкой Республике, а также в целях обеспечения безопасности российских туристов, находящихся в настоящее время в Турецкой Республике, заявляет.

1. В Турецкой Республике сложились обстоятельства, серьезно затрудняющие принятие мер по защите российских граждан и оказание им покровительства со стороны Российской Федерации.

Указанные обстоятельства подтверждены соответствующим заявлением Министра иностранных дел Российской Федерации С. Лаврова от 24 ноября 2015 года.

Согласно статье 14 Федерального закона от 24 ноября 1996 года № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» данные обстоятельства квалифицируются как угроза безопасности туристов».

Заявление Ростуризма опубликовано по адресу: <http://www.russiatourism.ru/news/9783/>

24 ноября 2015 г. Президент Российской Федерации В.В. Путин, отвечая на вопросы журналистов в связи с крушением российского военного самолёта в Сирии, отметил, что «после таких трагических событий, как уничтожение нашего самолёта и гибель лётчика, это вынужденная мера. И МИД правильно делает, что предупреждает наших граждан об опасности» (<http://kremlin.ru/events/president/news/50777>)

В тот же день Министр иностранных дел России С.В.Лавров в интервью российским и иностранным СМИ, Москва еще раз подчеркнул, «что касается конкретной меры, которую мы уже осуществили, я имею в виду рекомендацию нашим гражданам не посещать Турцию, – это не какая-то месть, это сделано не по горячим следам или с горячей головы. Мы весьма объективно оценили наличие террористических угроз в Турции. Эта рекомендация сделана на основе объективного и всестороннего анализа ситуации» (http://www.mid.ru/press_service/minister_speeches/-/asset_publisher/7OvQR5KJWVmR/content/id/1948861)

Также 25 ноября 2015 года Ростуризм проинформировал через свой официальный сайт о том, что «Глава Ростуризма непосредственно координирует работу Федерального агентства по туризму по защите интересов российских потребителей туристических услуг после заявлений МИДа России о возрастании террористической угрозы, исходящей с территории Турции, и рекомендации российским гражданам воздержаться от посещения этой страны» (<http://www.russiatourism.ru/news/9789/>)

В указанном информационном сообщении Ростуризма особо подчеркивается, что «24 ноября 2015 года, сразу после заявления МИД РФ, в соответствии со своими полномочиями Ростуризм разместил на официальном сайте сообщение о текущих рисках

турпоездок в Турецкую Республику, а также о праве россиян, купивших путевки в эту страну, требовать расторжения договоров с поставщиками туристических услуг в обстоятельствах, квалифицируемых как угроза безопасности туристов.

Кроме того, туроператорам направлено уведомление о необходимости приостановки продвижения и реализации туристских продуктов, а также отдельных туристских услуг, связанных с организацией турпоездок в Турцию, в том числе через третьи страны, с предупреждением об ответственности в соответствии с действующим законодательством в случае неисполнения этого требования».

При указанных обстоятельствах Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека констатирует факт соблюдения требований статьи 14 от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (далее – Закон об основах туристской деятельности), дающих основание потребителям туристских услуг, а также туроператорам (турагентам) реализовать свое законное право изменить условия или расторгнуть договор о реализации туристского продукта в судебном порядке из-за ситуации, возникшей в связи с необходимостью обеспечения безопасности граждан Российской Федерации за рубежом (как и в ситуации с отменой рейсов в Арабскую Республику Египет в ноябре 2015 года).

В связи с вышеизложенным необходимо иметь в виду следующее.

Правоотношения по договору о реализации туристского продукта в целом регулируются положениями Закона об основах туристской деятельности).

Согласно положениям статьи 14 Закона об основах туристской деятельности «в случае возникновения обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране (месте) временного пребывания туристов (экскурсантов) угрозы безопасности их жизни и здоровья, а равно опасности причинения вреда их имуществу, турист (экскурсант) и (или) туроператор (турагент) вправе потребовать в судебном порядке изменения договора о реализации туристского продукта или его расторжения.

При этом необходимо иметь в виду, что под «судебным порядком» понимается не только

подача и рассмотрение иска в суде, но и досудебная (претензионная) стадия урегулирования спорной ситуации (более подробно см. информационный материал «О праве туристов...» по адресу http://rospotrebnadzor.ru/deyatelnost/zpp/?ELEMENT_ID=699&sphrase_id=492552)

Наличие «обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране (месте) временного пребывания туристов (экскурсантов) угрозы безопасности их жизни и здоровья, а равно опасности причинения вреда их имуществу» подтверждается соответствующими решениями федеральных органов государственной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, принимаемыми в соответствии с федеральными законами».

В той же статье 14 указано, что «уполномоченный федеральный орган исполнительной власти информирует туроператоров, турагентов и туристов (экскурсантов) об угрозе безопасности туристов (экскурсантов) в стране (месте) временного пребывания, в том числе путем опубликования соответствующих сообщений в государственных средствах массовой информации. Указанное опубликование осуществляется в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации о средствах массовой информации для опубликования обязательных сообщений».

Указанные выше информационные сообщения Ростуризма в связи с соответствующими заявлениями Президента Российской Федерации В.В. Путина и Министра иностранных дел России С.В.Лаврова относительно ситуации с безопасностью российских граждан в Турецкой Республике являются основанием для наступления правовых последствий, предусмотренных нормами статьи 14 Закона об основах туристской деятельности.

Так, потребители туристских услуг, срок предоставления которых не наступил, принявшие в связи с наступлением вышеуказанных обстоятельств решение о расторжении договора о реализации туристского продукта до начала путешествия, имеют право требовать в судебном порядке возвращения 100% денежной суммы, уплаченной по договору, на что прямо указывается в абзаце 5 статьи 14 Закона об основах туристской деятельности.

Очевидно, что в указанную категорию попадают и те потребители туристских услуг, которые не смогли улететь в Турцию, начиная с 24 ноября 2015 года (после соответствующего комментария для СМИ Министра иностранных дел России

С.В.Лаврова), независимо от того обстоятельства, прибыли или не прибыли туристы в аэропорт для путешествия. В этой связи необходимо отметить, что правила статьи 14 Закона об основах туристской деятельности обязывают туроператора вернуть 100% стоимость договора о реализации туристского продукта вне зависимости от того, кем (туристом или туроператором) и в какой форме было инициировано расторжение договора, приоритетно принимая во внимание наличие обстоятельств, свидетельствующих об угрозе безопасности туризма в стране временного пребывания. Поэтому с учетом специфики конкретной рассматриваемой ситуации неявку туриста (туристов) в аэропорт, равно как и невылет явившихся для путешествия туристов можно рассматривать как форму заявления о расторжении договора посредством совершения конклюдентных действий со стороны туриста (туристов) и туроператора соответственно.

Согласно нормам той же статьи 14 Закона об основах туристской деятельности потребители туристских услуг, принявшие решение о расторжении договора о реализации туристского продукта после начала путешествия (после состоявшегося перелета в Турцию), имеют право требовать в судебном порядке возвращения денежной суммы, уплаченной по договору, «в размере, пропорциональном стоимости не оказанных туристу услуг».

В указанную категорию также попадают случаи организованного туроператором вывоза туристов из Турции без заявления туристов о принятии решения о расторжении (изменении) договора о реализации туристского продукта.

Особо Роспотребнадзор обращает внимание потребителей на то обстоятельство, что правоприменение специальных норм статьи 14 Закона об основах туристской деятельности никак не связано с самостоятельным институтом изменения и расторжения договора в связи с существенным изменением обстоятельств, правила которого установлены общими положениями статьи 451 Гражданского кодекса Российской Федерации (далее – ГК РФ). Однако это не препятствует заинтересованным лицам обращаться в суд по указанному основанию, как это отмечалось в соответствующем заявлении Ростуризма (<http://www.russiatourism.ru/news/9783/>).

Роспотребнадзор информирует, что в случае инициации гражданского дела по заявлению туроператора (турагента) об изменении и расторжении договора о реализации туристского продукта в связи с существенным изменением обстоятельств на основании статьи 451 ГК РФ, доказательство одновременного наличия четырех необходимых условий, предусмотренных нормами пункта 2 статьи 451 ГК РФ, полностью

ложится на истца, то есть на туроператора (турагента).

Изменение условий договора о реализации туристского продукта судом возможна лишь при наличии одновременно следующих условий (пункт 2 статьи 451 ГК РФ):

1) в момент заключения договора стороны исходили из того, что такого изменения обстоятельств не произойдет;

2) изменение обстоятельств вызвано причинами, которые заинтересованная сторона не могла преодолеть после их возникновения при той степени заботливости и осмотрительности, какая от нее требовалась по характеру договора и условиям оборота;

3) исполнение договора без изменения его условий настолько нарушило бы соответствующее договору соотношение имущественных интересов сторон и повлекло бы для заинтересованной стороны такой ущерб, что она в значительной степени лишилась бы того, на что была вправе рассчитывать при заключении договора;

4) из обычаев делового оборота или существа договора не вытекает, что риск изменения обстоятельств несет заинтересованная сторона.

Кроме того, необходимо иметь в виду, что статья 451 ГК РФ предусматривает исключительно гражданско-правовой (претензионно-исковый) порядок изменения и расторжения договора в связи с существенным изменением обстоятельств. В этой связи принципиально важным является соблюдение по смыслу нормы пункта 2 статьи 451 ГК РФ обязательного претензионного (досудебного) порядка в таких случаях, т.е. необходима попытка со стороны туроператора (турагента) досудебного достижения соглашения с потребителем (заказчиком) о приведении договора о реализации туристского продукта в соответствие с существенно изменившимися обстоятельствами или о его расторжении.

В соответствии с положениями пунктом 7 части 2 статьи 131 Гражданского

процессуального кодекса Российской Федерации (далее – ГПК РФ) «сведения о соблюдении досудебного порядка обращения к ответчику, если это установлено федеральным законом или предусмотрено договором сторон», являются обязательным при предъявлении иска. Несоблюдение досудебного порядка урегулирования спора либо не представление истцом документов, подтверждающих соблюдение досудебного порядка урегулирования спора с ответчиком, влекут возвращение искового заявления на основании пункта 1 части 1 статьи 135 ГПК РФ.

Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека напоминает, что процессуальные возможности участия Роспотребнадзора (его территориальных органов) в судебной защите прав потребителей установлены взаимосвязанными положениями статьи 47 ГПК РФ в ее правовой корреспонденции с пунктом 5 статьи 40 Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей». В соответствии с указанными нормами Роспотребнадзор (его территориальные органы) до принятия решения судом первой инстанции могут вступить в дело по своей инициативе или по инициативе лиц, в нем участвующих, для дачи заключения по делу в целях защиты прав потребителей.

При подаче иска это достигается посредством включения территориального органа Роспотребнадзора в состав участников дела. Обычно государственный орган, дающий заключение по гражданскому делу (это самостоятельный процессуальный статус участника судебного процесса) указывается в «шапке» иска после информации об ответчике.

После возбуждения гражданского дела заинтересованная сторона вправе обратиться в суд с заявлением-ходатайством о привлечении Роспотребнадзора (его территориального органа) как уполномоченного федерального органа исполнительной власти по осуществлению федерального надзора в области защиты прав потребителей для дачи заключения по гражданскому делу в целях защиты прав потребителей (по указанным выше основаниям). На основании такого заявления-ходатайства суд выносит определение в целях наделения Роспотребнадзора (его территориального органа) соответствующим объемом процессуальных прав и обязанностей лица, участвующего в деле (статьи 34, 35 ГПК РФ).

Постановлением Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28 июня 2012 г. № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» даны соответствующие разъяснения судам общей юрисдикции относительно процессуальных аспектов участия Роспотребнадзора (его территориальных органов) как

уполномоченного федерального органа исполнительной власти в области защиты прав потребителей в соответствующей категории гражданских дел (в частности, см. пункт 27 указанного постановления).

Более подробные разъяснения по вопросам судебной защиты прав потребителей содержатся в разделе 4 «Судебная защита прав потребителей» государственного доклада «Защита прав потребителей в Российской Федерации в 2012 году», опубликованного на сайте Роспотребнадзора по адресу http://rospotrebnadzor.ru/deyatelnost/zpp/?SECTION_ID=125