

В связи с продолжающимися недобросовестными, противоправными действиями отдельных туроператоров в сфере выездного туризма, фактически выражающимися в одностороннем отказе от исполнения ими взятых на себя обязательств в рамках заключенных договоров о реализации туристского продукта, Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека в очередной раз обращает внимание, что согласно основополагающим началам и принципам гражданского законодательства **«при установлении, осуществлении и защите гражданских прав и при исполнении гражданских обязанностей участники гражданских правоотношений должны действовать добросовестно**» (пункт 3 статьи 1 Гражданского кодекса Российской Федерации, далее – ГК РФ). При этом «**не допускаются осуществление гражданских прав исключительно с намерением причинить вред другому лицу, действия в обход закона с противоправной целью, а также иное заведомо недобросовестное осуществление гражданских прав (злоупотребление правом)**» (пункт 1 статьи 10 ГК РФ).

Основные права туриста, в том числе, при подготовке к путешествию и во время его совершения, включая транзит, закреплены статьей 6 Федерального закона от 24 ноября 1996 года № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации». К их числу относится **право туриста на возмещение убытков и компенсацию морального вреда** в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, **в случае невыполнения условий договора о реализации туристского продукта туроператором или турагентом**.

Согласно взаимосвязанным положениям пункта 3 статьи 401 ГК РФ и пункта 4 статьи 13 Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» исполнитель (туроператор, турагент) освобождается от ответственности за неисполнение обязательств или за их ненадлежащее исполнение, если докажет, что надлежащее исполнение оказалось невозможным вследствие **непреодолимой силы, то есть чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств**. Однако к таким обстоятельствам не относятся «**нарушение обязанностей со стороны контрагентов должника, отсутствие на рынке нужных для исполнения товаров, отсутствие у должника необходимых денежных средств**» и т.п.).

Что же касается **законной возможности прекращения обязательства по причине невозможности его исполнения**, то она в любом случае должна быть обусловлена исключительно обстоятельством, **за которое одновременно не отвечает ни одна из сторон соответствующего договора** (пункт 1 статьи 416 ГК РФ).

С учетом изложенного в целях минимизации соответствующих рисков потребителей, заключивших договоры о реализации туристского продукта, и готовящихся к поездкам за пределы Российской Федерации, Роспотребнадзор дополнительно обращает внимание, что в соответствии с требованиями пункта 19 Правил оказания услуг по реализации туристского продукта, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 18 июля 2007 года № 452, «исполнитель обязан **не позднее 24 часов** до начала путешествия передать потребителю оригинал договора о реализации туристского продукта, **документы, удостоверяющие право потребителя на услуги, входящие в туристский продукт** (ваучер, билет и другие), а также иные документы, необходимые потребителю для совершения путешествия. Предоставление потребителю указанных документов в более поздние сроки **возможно лишь при наличии согласия потребителя**».

Указанное, в частности, означает, что если в туристский продукт, являющийся предметом договора, т.е. в соответствующий комплекс услуг по перевозке и размещению, оказываемых за общую обусловленную договором цену, уплаченную потребителем, входит перевозка не только в страну (место) временного пребывания, но и обратно, **потребитель вправе требовать, чтобы в составе передаваемых ему исполнителем документов, были документы (билет и другие), однозначно подтверждающие право на соответствующую перевозку из страны (места) временного пребывания (то же самое касается документального подтверждения права на проживание в определенном договором месте)**.

В настоящее время Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека во исполнение соответствующего поручения Председателя Правительства Российской Федерации Д.А. Медведева, связанного с принятием мер по совершенствованию нормативно-правового регулирования в сфере туризма, разработан проект постановления Правительства Российской Федерации, предусматривающий внесение ряда существенных изменений в Правила оказания услуг

по реализации туристского продукта, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 18 июля 2007 года № 452, призванных существенно повысить гарантированный уровень защиты соответствующих прав граждан в данной области потребительских правоотношений.

По вопросам защиты прав потребителей при оказании туристских услуг специалисты Управления Роспотребнадзора по Республике Алтай готовы проконсультировать по будням с 9-00 до 13-00 и с 14-00 до 18-00, в пятницу с 9-00 до 13-00 и с 14-00 до 16-45 по тел: (38822) 64241.