

Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека в связи с проблемами, возникшими у ряда российских туроператоров из-за невозможности ОАО «Авиационная компания «Трансаэро» осуществлять перевозку в полном объеме, информирует потребителей туристских услуг о нижеследующем.

Основные права туриста, в том числе, при подготовке к путешествию и во время его совершения, включая транзит, определены статьей 6 Федерального закона от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (далее – Закон об основах туристской деятельности). К их числу относится право туриста на возмещение убытков и компенсацию морального вреда в случае невыполнения условий договора о реализации туристского продукта туроператором или турагентом, которое реализуется в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

В соответствии со статьей 4.1 Закона об основах туристской деятельности осуществление туроператорской деятельности на территории Российской Федерации в целях защиты прав и законных интересов граждан допускается только юридическим лицом и лишь при наличии у него в виде соответствующего финансового обеспечения договора страхования гражданской ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта либо банковской гарантии исполнения обязательств по договору о реализации туристского продукта.

Согласно статьи 17.4 Закона об основах туристской деятельности основанием для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора либо уплаты денежной суммы по банковской гарантии является факт установления обязанности туроператора возместить туристу и (или) иному заказчику реальный ущерб, возникший в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта, если это является существенным нарушением условий такого договора.

Существенным нарушением условий договора о реализации туристского продукта признается нарушение, которое влечет для туриста и (или) иного заказчика такой ущерб, что он в значительной степени лишается того, на что был вправе рассчитывать при заключении договора. К существенным нарушениям туроператором договора о реализации туристского продукта относятся:

неисполнение обязательств по оказанию туристу и (или) иному заказчику входящих в туристский продукт услуг по перевозке и (или) размещению;

наличие в туристском продукте существенных недостатков, включая существенные нарушения требований к качеству и безопасности туристского продукта.

Иск о возмещении реального ущерба, возникшего в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта, может быть предъявлен туристом **туроператору либо туроператору и страховщику** (гаранту) совместно (в том числе и по причинам, связанным с перевозкой, в рамках договора).

Также следует иметь в виду, что в соответствии с пунктом 50 Постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28.06.2012 № 17 ответственность перед туристом и (или) иным заказчиком за качество исполнения обязательств по договору о реализации туристского продукта, заключенному турагентом как от имени туроператора, так и от своего имени, несет **туроператор** (в том числе за неоказание или ненадлежащее оказание туристам услуг, входящих в туристский продукт, независимо от того, кем должны были оказываться или оказывались эти услуги), если федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации не установлено, что ответственность перед туристами несет третье лицо (статья 9 Закона об основах туристской деятельности). В связи с этим, по спорам, возникающим в связи с осуществлением чартерных воздушных перевозок пассажиров в рамках исполнения договора о реализации туристского продукта,

надлежащим ответчиком и исполнителем договора перевозки с потребителем признается туроператор,
который в соответствии с [пунктом 2 статьи 638](#)

Гражданского кодекса Российской Федерации (далее – ГК РФ) вправе без согласия арендодателя по договору аренды (фрахтования на время) транспортного средства от своего имени заключать с третьими лицами договоры перевозки. Более того, Конституционным Судом Российской Федерации, рассматривавшим 17.07.2014 дело по жалобе группы туроператоров, было разъяснено, что именно

туроператор отвечает перед потребителями во всех случаях, в том числе за действия своего турагента

(определение от 17.07.2014 по делу № 1691-О).

Таким образом, если туроператор не представляет туристу (оплатившему договор полностью) подтверждения оказания каких-либо услуг входящих в тур (авиабилеты или ваучер для размещения в гостинице), турист может требовать **от туроператора оказания** данных услуг в обязательном порядке либо возврата денег за **весь договор** полностью без штрафных санкций.

Важно понимать, что как таковое опасение туриста по поводу того, что оплаченная им услуга не будет оказана, само по себе страховым случаем не является. Не относится данная причина и к существенным изменениям обстоятельств, из которых исходили стороны при заключении договора, перечисленным в статье 10 Закона об основах туристской деятельности.

Поэтому туристам необходимо дождаться даты начала тура и, только если оператор не выполнит свои обязательства, обратиться нему или к его финансовому гаранту за компенсацией.

В случае необходимости, туристы, находящиеся на отдыхе за рубежом, могут обращаться за помощью в Объединение туроператоров в сфере выездного туризма «ТУРПОМОЩЬ» (www.TourPom.ru), по адресу: 101000, г. Москва, ул. Мясницкая, д. 47, телефон «горячей линии» (495) 981-51-49 (круглосуточно), 8-800-100-41-94 (круглосуточно). Объединение туроператоров в сфере выездного туризма «ТУРПОМОЩЬ» обеспечивает в порядке, установленном Правительством Российской Федерации, оказание экстренной помощи туристам в случаях невозможности исполнения, неисполнения или ненадлежащего исполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта (статья 11.2 Закона об основах туристской деятельности).

В то же время у туриста, уже заключившего договор туроператором, есть гарантированное право расторгнуть его в одностороннем порядке до начала путешествия на основании пункт 1 статьи 782 ГК РФ и статьи 32 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» **при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов.**

Указанное означает, что турист может потребовать от туроператора возврата стоимости тура за вычетом подтвержденных фактически понесенных туристической

фирмой расходов, если условия договора не предусматривают иной, более льготный для потребителей, порядок взаиморасчетов применительно к такому случаю.

Если исполнитель отказывается удовлетворить соответствующие требования в добровольном порядке, спор в соответствии со статьи 11 ГК РФ будет разрешаться в судебном порядке.

За дополнительными разъяснениями туристы также могут обращаться на «горячую линию» Роспотребнадзора по телефону 8 800 100 00 04.