## **Защита прав потребителей при оказании туристских услуг**

Правоотношения, возникающие между туристами и туроператорами (турагентами) при заключении договоров о реализации туристского продукта, регулируются следующими основными нормативно-правовыми актами:
•    Федеральный закон от 24.11.1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (далее – Закон об основах туристской деятельности);
•    Постановление Правительства РФ от 18.07.2007 N 452 "Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта" (далее –Правила №452);
•    Закон Российской Федерации от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон РФ №2300-1);
•    Постановление Правительства РФ от 08.04.2020 N 461 "Об утверждении Правил возврата туристам и (или) иным заказчикам уплаченных ими за туристский продукт денежных сумм из денежных средств фонда персональной ответственности туроператора" (далее – Правила №461);
•    Федеральный закон от 01.04.2020 N 98-ФЗ "О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций" (далее – ФЗ №98-ФЗ).
Основания расторжения договора об оказании туристских услуг
Туроператор несет основную ответственность за организацию поездки туриста,за неоказание или ненадлежащее оказание туристу услуг, входящих в туристский продукт, независимо от того, кем должны были оказываться или оказывались эти услуги. Туроператор отвечает перед туристом или иным заказчиком за действия (бездействие) третьих лиц, оказывающих услуги, входящие в туристский продукт (ст. 9 Закона об основах туристской деятельности).
По общему правилу, в соответствии с п. 1 ст. 450 ГК РФ, изменение и расторжение договора возможно только по соглашению сторон, если иное не предусмотрено законом или договором.
Соглашение об изменении или о расторжении договора совершается в той же форме, что и договор, если из закона, иных правовых актов, договора или обычаев не вытекает иное, т.е. в письменной форме (п. 1 ст. 452 ГК РФ).
Статьей 32 Закона РФ №2300-1 предусмотрено право потребителя на отказ от исполнения договора об оказании туристских услуг при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору.
При этом, потребитель вправе потребовать документального подтверждения фактических затрат туроператора (турагента) на день отказа от договора, и должен оплачивать лишь фактически понесенные исполнителем затраты.
В случае, если туристская услуга оказана с недостатками потребитель по своему выбору вправе потребовать (ст. 29 Закона РФ №2300-1):
•    безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги (можно потребовать в момент оказания туристической услуги, обратившись к представителю туроператора).
•    возмещения расходов по устранению недостатков услуги третьими лицами;
•    повторного безвозмездного оказания услуги;
•    соответствующего уменьшения цены оказанной услуги;
•    расторжения договора об оказании услуги (при наличии существенных недостатков услуги или иных существенных отступлений от условий договора либо при нарушении туристической фирмой сроков удовлетворения требования о безвозмездном устранении недостатков).
В случае невыполнения условий договора о реализации туристского продукта туроператором или турагентом турист имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда (ст. 6 Закона об основах туристской деятельности). В случае несоответствия качества туристского продукта (например, отель не соответствует условиям, заявленным в договоре) потребителю необходимо незамедлительно обратиться к представителю туроператора в письменной форме, а после окончания путешествия к туроператору с письменной претензией в течение 20 дней со дня окончания действия договора. Кроме того, следует зафиксировать все недостатки на фото или видео.
Услуги, входящие в туристский продукт, и процесс их оказания должны быть безопасными для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды.
Также основаниями для расторжения договора об оказании туристских услуг могут быть существенно изменившиеся обстоятельства, из которых исходил турист при заключении договора (например, болезнь родственника туриста, ухудшение условий путешествия и т.д.).
К существенным изменениям обстоятельств относятся (ст. 10 Закона об основах туристской деятельности):
•    ухудшение условий путешествия, указанных в договоре;
•    изменение сроков совершения путешествия;
•    непредвиденный рост транспортных тарифов;
•    невозможность совершения туристом поездки по независящим от него обстоятельствам (болезнь туриста, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства).
В случае возникновения обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране (месте) временного пребывания потребителей угрозы безопасности их жизни и здоровья, а равно опасности причинения вреда их имуществу, потребитель и (или) исполнитель вправе потребовать в судебном порядке расторжения договора о реализации туристского продукта или его изменения (ст. 14 Закона об основах туристской деятельности).
При расторжении договора о реализации туристского продукта в связи с наступлением перечисленных обстоятельств до начала путешествия туристу возвращается денежная сумма, равная общей сумме договора в соответствии с условиями договора, а после начала путешествия - ее часть в размере, пропорциональном стоимости не оказанных туристу услуг (ст. 11.8 Закона об основах туристской деятельности, п. 18 Правил).
В настоящее время Закон об основах туристской деятельности дополнен положениями об особенностях формирования и использования фонда персональной ответственности туроператора в случае ограничения въезда туристов в страну (место) временного пребывания, внесенными ФЗ №98-ФЗ.
В случае принятия иностранным государством решения об ограничении въезда туристов в страну (место) временного пребывания или возникновения обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране (месте) временного пребывания туристов угрозы безопасности их жизни и здоровья, а равно опасности причинения вреда их имуществу, Правительством Российской Федерации может быть принято решение о возврате туристам уплаченных ими за туристский продукт денежных сумм из средств фонда персональной ответственности туроператора. При этом в случае принятия Правительством Российской Федерации такого решения при расторжении договора о реализации туристского продукта до начала путешествия туристу возвращается денежная сумма, равная общей цене туристского продукта, а после начала путешествия - часть указанной общей цены в размере, пропорциональном стоимости не оказанных туристу услуг.
Согласно Правилам №461, если туроператором было принято решение об использовании средств фонда персональной ответственности для возврата денежных средств туристам за туристские услуги, в связи с наступлением обстоятельств, связанных с принятием иностранным государством решения об ограничении въезда туристов в страну (место) временного пребывания или возникновения обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране (месте) временного пребывания туристов угрозы безопасности их жизни и здоровью, а равно опасности причинения вреда их имуществу, туристу необходимо в течение 6 месяцев направить туроператору требование о возврате денежных средств из фонда персональной ответственности с приложением необходимых документов, предусмотренных Правилами №461, для включения в реестр требований.
Разрешаем спор
В случае расторжения договора об оказании туристских услуг потребителю необходимо написать туроператору (турагенту) претензию в двух экземплярах. К претензии следует приложить копии документов, подтверждающих правоотношения между потребителем и туроператором (турагентом) (договор об оказании туристских услуг, квитанции об оплате услуг и др.). Один экземпляр претензии передается туроператору (турагенту), а на втором он делает отметку о получении претензии потребителя путем проставления даты получения, печати организации и Ф.И.О., подписи лица, принявшего претензию.
В случае невозможности передать претензию туроператору (турагенту) лично потребителю необходимо отправить ее на юридический адрес исполнителя (изготовителя) по почте России заказным письмом с уведомлением о вручении и описью вложения.
Получив претензию, туроператор (турагент) должен известить потребителя о своем решении в письменной форме. Срок рассмотрения претензии – 10 дней (ст. 31 Закона РФ №2300-1).
Если спор не получилось урегулировать в досудебном порядке, посредством направления претензии в адрес туроператора (турагента), в случае его отказа удовлетворить требования потребителя, потребитель имеет право обратиться в суд с исковым заявлением для защиты своих прав и законных интересов (в соответствии со ст. 11 ГК РФ и ст. 17 Закона РФ №2300-1).