

После заключения договора о реализации туристского продукта могут произойти непредвиденные обстоятельства (болезнь потребителя, резкий рост транспортных тарифов, возникновение угроз безопасности в стране путешествия и т.д.), что делает вопрос расторжения договора туристского продукта по инициативе потребителя актуальным.

Нормативная база

К числу основных нормативных правовых актов, регулирующих вопросы оказания туристских услуг в Российской Федерации относятся:

Гражданский кодекс Российской Федерации (далее – ГК РФ);

Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон о защите прав потребителей);

Федеральный закон от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (далее – Закон о туристской деятельности);

Правила оказания услуг по реализации туристского продукта, утв. Постановлением Правительства РФ от 18.07.2015 № 452 (далее – Правила).

Основания расторжения договора

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.

Ст. 782 ГК РФ предусмотрено право и туриста, и туроператора (турагента) отказаться от договора на реализацию туристского продукта, так же как и от любого другого договора возмездного оказания услуг при определенных условиях.

По требованию одной из сторон договор может быть расторгнут:

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

- при существенном изменении обстоятельств (ст. 451 ГК РФ);

- в случае возникновения угрозы безопасности жизни и здоровью туристов в стране временного пребывания (ст. 14 Закона о туристской деятельности).

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).

Право на односторонний отказ от договора

Заказчик (турист) имеет право отказаться от договора на реализацию туристского продукта, так же как и от любого другого договора возмездного оказания услуг при условии оплаты исполнителю фактически понесенных расходов (п. 1 ст. 782 ГК РФ, ст. 32 Закона о защите прав потребителей). При этом, он вправе потребовать документального подтверждения фактических затрат туристической фирмы на день отказа от договора и должен оплачивать лишь фактически понесенные туроператором (турагентом) затраты.

Внимание!! Туроператоры (турагенты) часто включают 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) 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.

Исполнитель (туроператор, турагент) вправе отказаться от исполнения обязательств по договору возмездного оказания услуг лишь при условии полного возмещения заказчику (туристу) убытков (п. 2 ст. 782 ГК РФ).

Существенное нарушение договора другой стороной

Согласно п. 1 ст. 29 Закона о защите прав потребителей 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.

К существенным нарушениям туроператором условий договора о реализации туристского продукта относятся (ст. 17.4 Закона о туристской деятельности):

- 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.

Существенное изменение обстоятельств

В ст.10 Закона о туристской деятельности указан исчерпывающий 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).

Внимание!! В большинстве случаев турфирмы предлагают туристам оформить страховку от невыезда. Помните, что данный вид страхования является добровольным. Он позволяет туристам получить страховую выплату, если отправление в поездку окажется невозможным (например, в случае болезни, отказа в выдаче визы и др.).

Угроза жизни и безопасности здоровью туристов

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 (ст. 14 Закона о туристской деятельности).

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

При этом, если договор о реализации туристского продукта в связи с наступлением вышеуказанных обстоятельств расторгается:

- ДО начала путешествия - туристу и (или) иному заказчику возвращается денежная сумма, равная общей цене туристского продукта,
- ПОСЛЕ начала путешествия - ее часть в размере, пропорциональном стоимости не оказанных туристу услуг.

*Памятки, образцы претензий, ответы на часто задаваемые вопросы (в т.ч. видеоматериалы) Вы можете найти на сайте zpp.rosпотребнадзор.ru (Государственный информационный ресурс в сфере защиты прав потребителей, раздел «Справочник потребителя»), а также при обращении в **Консультационный центр для потребителей.***

ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии
в Пермском крае»

г. Пермь, ул. Куйбышева, 50а
1-й этаж, каб. 110, 112

www.59fbuz.ru

Телефон: 236-48-77
Эл. почта: konscentr.fgu@mail.ru



Консультационный центр
для потребителей

Федеральное бюджетное
учреждение здравоохранения
«Центр гигиены и эпидемиологии
в Пермском крае»

**РАСТОРЖЕНИЕ
ДОГОВОРА О
РЕАЛИЗАЦИИ
ТУРИСТСКОГО
ПРОДУКТА**

ПАМЯТКА
ДЛЯ
НАСЕЛЕНИЯ