

О правах туристов, приобретших туристические путевки в Шри-Ланку

В связи с террористическими актами, произошедшими в Демократической Социалистической Республике Шри-Ланка (далее – Шри-Ланка), подтвержденными информацией МИД России от 22 апреля 2019 г. (http://www.mid.ru/ru/foreign_policy/news/-/asset_publisher/cKNonkJE02Bw/content/id/3623287) в целях обеспечения безопасности российских туристов Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека считает необходимым разъяснить ниже следующее.

Каждый турист в соответствии с положениями статьи 6 Федерального закона от 24 ноября 1996 года № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (далее – Закон № 132-ФЗ) при подготовке к путешествию, т.е. до наступления даты начала соответствующего тура, предусмотренного договором с турагентом (туроператором), в также во время его совершения, т.е. в период непосредственного нахождения в стране временного пребывания в соответствии с договором с турагентом (туроператором), имеет право на обеспечение своих потребительских прав.

Правовые основы обеспечения безопасности туристов в странах временного пребывания закреплены статьей 14 Закона № 132-ФЗ. Согласно положениям указанной статьи, в случае возникновения обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране (месте) временного пребывания туристов (экскурсантов) угрозы безопасности их жизни (таким свидетельством является официальное сообщение Ростуризма на его сайте - <https://www.russiatourism.ru/news/16257>, турист (экскурсант) вправе потребовать в судебном порядке расторжения договора о реализации туристского продукта или его изменения. В этом случае при расторжении договора о реализации туристского продукта до начала путешествия «туристу и (или) иному заказчику возвращается денежная сумма, равная общей цене туристского продукта, а после начала путешествия - ее часть в размере, пропорциональном стоимости не оказанных туристу услуг».

Во взаимосвязи с соответствующими положениями статьи 10 Закона № 132-ФЗ вышеназванная информация уполномоченного органа о наличии в стране временного пребывания угрозы жизни туристов фактически является свидетельством очевидного ухудшения условий путешествия, указанных в договоре, что позволяет требовать изменения или расторжения договора о реализации туристского продукта в связи с существенным изменением обстоятельств, из которых исходили стороны при его заключении (см. статью

451 Гражданского кодекса Российской Федерации, далее – ГК РФ). Более того, согласно общим правилам изменения и расторжения договора, сформулированным в пункте 2 статьи 452 ГК РФ, «требование об изменении или о расторжении договора может быть заявлено стороной в суд только после получения отказа другой стороны на предложение изменить или расторгнуть договор либо неполучения ответа в срок, указанный в предложении или установленный законом либо договором, а при его отсутствии - в тридцатидневный срок».

Это означает, что является правомерным предъявление со стороны потребителя в досудебном (претензионном) порядке до начала путешествия (т.е. до наступления даты, определенной договором, для совершения поездки в Шри-Ланку) требования о расторжении договора о реализации туристского продукта и возврате денежной суммы, равной общей цене туристского продукта, абсолютно правомерно, также как и досудебное требование потребителя, заявленное после начала путешествия, о возврате денежной суммы в размере, пропорциональном стоимости не оказанных туристу услуг, обусловленное его законным волеизъявлением прекратить пребывание в Шри-Ланке по причине информации об угрозе его жизни, доведенной в установленном порядке уполномоченным органом.

Установленное Законом № 132-ФЗ специальное право туриста (экскурсанта) на расторжение договора никак не может быть обременено какими – либо штрафными санкциями со стороны туроператоров (турагентов), поскольку реализация потребителем своего законного права не является проявлением какой - либо недобросовестности в рамках обязательств по договору о реализации туристского продукта, в то время как согласно определению, приведенному в пункте 1 статьи 330 Гражданского кодекса Российской Федерации «неустойкой (штрафом, пеней) признается определенная законом или договором денежная сумма, которую должник обязан уплатить кредитору в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательства, в частности в случае просрочки исполнения».

Таким образом, с учетом вышеизложенного:

- 1) туроператор (турагент) не имеет законных оснований препятствовать потребителям в их праве на досудебное предъявление требований, связанных с расторжением (изменением) договора о реализации туристского продукта по причинам, названным в статьях 10, 14 Закона № 132-ФЗ, в том числе в виде встречного требования (в любой форме) уплатить разного рода штрафы;
- 2) при расторжении до начала путешествия по требованию потребителя договора о реализации туристского продукта по причинам, названным в статьях 10, 14 Закона № 132-ФЗ, туроператоры (турагенты) не вправе удерживать фактически понесенные ими расходами, ссылаясь на статью 32 Закона № 2300-1 и/или условия договора на этот счет, поскольку

обстоятельства, свидетельствующие о возникновении в стране (месте) временного пребывания туристов (экскурсантов) угрозы безопасности их жизни, являются самостоятельным (отдельным) основанием для расторжения договора, которое не ставится ни в какую зависимость от расходов, понесенных туроператором.