

Как вернуть деньги за путевку, если отказался от поездки (тура)?

Прежде всего надо понимать, что турист является заказчиком по договору возмездного оказания услуг, турфирма - исполнителем.

Заказчик вправе отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов.

Согласно статье 782 Гражданского кодекса РФ, заказчик вправе отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов.

Аналогичная норма есть и в Законе "О защите прав потребителей". Согласно статье 32 Закона, потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг) в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору.

В "Обзоре Верховного Суда РФ по отдельным вопросам судебной практики о применении законодательства о защите прав потребителей при рассмотрении гражданских дел" (утв. Президиумом Верховного Суда РФ 01.02.2012) приведено извлечение из Определения Верховного Суда РФ от 28.06.2011 N 51-В11-3.

Указанным определением ВС РФ отменил постановление президиума краевого суда, в выводах которого "закон Российской Федерации "О защите прав потребителей" не подлежит применению, поскольку организация-ответчик не оказывала истцам туристских услуг из-за их отказа от туристической поездки, то есть истцам не была оказана туристская услуга некачественно либо с нарушением установленных договором сроков" и указал следующее.

Постановлением Правительства Российской Федерации от 18 июля 2007 г. N 452 "Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта" предусмотрено, что Правила определяют порядок оказания услуг по реализации туристского продукта. Под потребителем понимается заказчик туристского продукта, имеющий намерение заказать или заказывающий и использующий туристский продукт исключительно для личных, семейных и иных нужд.

Под исполнителем понимается туроператор, который заключает с потребителем договор о реализации туристского продукта в соответствии с

Федеральным законом "Об основах туристской деятельности Российской Федерации" и Гражданским кодексом Российской Федерации.

Закон Российской Федерации "О защите прав потребителей" регулирует отношения, возникающие между потребителями и изготовителями, исполнителями, импортерами, продавцами при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг).

При таких обстоятельствах, учитывая, что истцами заключен договор на оказание потребительских туристских услуг, то есть между сторонами возникли правоотношения, регулируемые нормами Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей", то и отказ от получения указанных услуг, последствия которого предусмотрены пунктом 5.3 договора от 2 ноября 2009 г., является составной частью возникших правоотношений, регулируемых названным Законом.

Вернуть деньги за путевку можно, как указано выше, при условии оплаты исполнителю (турфирме) фактически понесенных им расходов. При этом, стоит отметить, что далеко не всегда турфирма в состоянии доказать, что таковые расходы до момента отказа туриста от поездки имели место быть.

А вправе ли турфирма (туроператор, турагент) включить в договор условие о том, что фактически понесенные расходы заранее определены в твердой сумме или в процентах и в случае отказа от поездки, подлежат удержанию? См. по данному вопросу статью "Штраф за отказ туриста от поездки (тура). Правомерны ли условия договора о реализации туристского продукта?". См. другие статьи: