

## ПАМЯТКА

### «О расторжении договора о реализации туристского продукта»

Практически каждый из нас, когда собирается провести очередной отпуск и приходит в туристическое агентство, задается вопросом: «А могу ли я отказаться от поездки? Если могу, то в каких случаях, и каким образом это возможно сделать?».

В жизни может произойти всякое: Вы можете заболеть, резко возрастут транспортные тарифы, в стране Вашего путешествия возникнет угроза безопасности жизни и здоровью туристов. Произошедшие в последнее время события в Египетской и Турецкой республиках, а также связанные с ними последствия для российских туристов делают этот вопрос очень актуальным.

Надеемся, что наша памятка поможет Вам разобраться в **порядке расторжения договора об оказании туристских услуг**.

### НОРМАТИВНАЯ БАЗА

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

- 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.

**Законом 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 (ст.782 ГК РФ).

**По требованию одной из сторон договор может быть расторгнут:**

1. при существенном нарушении договора другой стороной (п. 2 ст. 450 ГК РФ);
2. при существенном изменении обстоятельств (ст. 451 ГК РФ);
3. 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.

**ЗНАЙТЕ!!!** 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).

**ЗНАЙТЕ!!!** 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.