Памятка потребителю

**О правах потребителя в случае вынужденного отказа от туристской путевки**

В 2020 году Ростуризм и Оперативный штаб по предупреждению завоза и распространения коронавирусной инфекции на территории Российской Федерации в связи с угрозой безопасности, рекомендовали отказаться от поездок в ряд стран.

В отношении исполнения или расторжения туров в 2020 году, заключенных до 31.03.2020,   постановлением Правительства РФ №1073 от 20.07.2020 утверждено Положение (далее – Положение) об обязательстве туроператоров или турагентов предоставить равнозначный продукт и об основаниях, порядке, сроках и условий возврата денежных сумм при расторжении договора, а также внесены изменения в ст. 14 Федерального закона от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

Согласно нормативным документам, туроператор или турагент взамен несостоявшегося тура должен предоставить равнозначный тур до 31 декабря 2021 года, а заказчик должен быть об этом уведомлён до 24.09.2020. Даты предоставления тура оговариваются с клиентом дополнительно. Потребительские свойства тура (программа пребывания, маршрут, условия путешествия, место нахождения и категория гостиницы, питание, трансфер и дополнительные услуги) должны быть предложены равнозначные или могут быть изменены по соглашению.

При принятии клиентом решения о предоставлении равнозначного тура, туроператор или турагент обязан в течение одного рабочего дня направить заказчику уведомление.

Если заказчик желает расторгнуть договор или отказаться от предложенного равнозначного тура, туроператор обязан вернуть оплату за тур до 31.12.2021. Исключением являются требования заказчиков старше 65 лет, либо заказчиков, находящихся в трудной жизненной ситуации, наступившей в период действия постановления (наличие инвалидности; временной нетрудоспособности более 2 месяцев подряд; регистрация в качестве безработного). В этом случае заказчик должен направить туроператору заявление о расторжении договора или отказе от равнозначного тура с приложением соответствующих документов, а туроператор должен вернуть денежные средства в течение 90 календарных дней с даты предъявления указанного требования, но не позднее 31.12.2021 а также проценты в размере 1/365 ключевой ставки ЦБ РФ, действующей на дату вступления в силу Положения (4,25%) за каждый день их пользования.

При невыполнении соответствующих действий со стороны туроператора и неурегулировании спора в добровольном порядке, согласно подтвержденных исключительных обстоятельств или по истечению сроков, указанных в Положении (31.12.2021), учитывая наличие имущественных требований, заказчик имеет право на обращение в суд в защиту своих интересов в рамках гражданского судопроизводства.

При цене иска менее100 тыс. руб. иск подается в мировой суд, свыше – в районный.

В этом случае сумма агентского вознаграждения, удержанная турагентом (если договор был заключён через турагента), исходя из ст. 37 Закона «О защите прав потребителей», п.1 ст. 1005 ГК РФ, ст. [15 ГК РФ](https://sudact.ru/law/gk-rf-chast1/razdel-i/podrazdel-1/glava-2/statia-15/), может рассматриваться как убыток потребителя (туриста), подлежащий взысканию с основного исполнителя (туроператора).

До конца 2021 года вопросы о возврате денежных средств за неиспользованные туры являются внесудебными.

При банкротстве туроператора обязанность по возврату денежных средств, уплаченных туристом, возлагается на организацию, застраховавшую гражданскую ответственность туроператора, либо организацию, предоставившую банковскую гарантию.

Если турист не желал отправиться в страну, которая не входила в список не рекомендованных к посещению [Ростуризмом](https://www.russiatourism.ru/), или в пределах территории России, то расторгнуть или изменить договор возможно в связи с существенным изменением обстоятельств, из которых стороны исходили при заключении договора на основании ст. 451 ГК РФ по решению суда. В силу ст. 10 Закона о туристской деятельности и п. 20 Правил оказания услуг по реализации туристского продукта, утв. постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 № 1852, невозможность совершения туристом поездки по независящим от него обстоятельствам отнесено к существенным изменениям обстоятельств. Суд должен определить последствия расторжения договора, исходя из необходимости **справедливого распределения между сторонами** понесенных ими **расходов**. Сумма, подлежащая **возврату** туристу, зависит от размера денежных средств, которые туропрератор не сможет вернуть в связи с оплатой услуг третьих лиц на дату поступления отказа от путевки (**определяется индивидуально, подлежит доказыванию** со стороны туропреатора и может быть оспорен в суде).

Согласно ч. 2 ст. 17 [Закона «О защите прав потребителей](http://base.garant.ru/10106035/3/#p_785)», потребитель вправе предъявить иск в суд по своему месту жительства или пребывания, по месту нахождения ответчика, по месту заключения договора. Согласно ч.3 ст. 17 указанного закона, при обращении с иском в суд потребители освобождаются от уплаты государственной пошлины по делам, связанным с нарушением их прав.