Управление федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Ростовской области

**Памятка "Туристам на заметку"**

Основные права туриста, в том числе, при подготовке к путешествию и во время его совершения, включая транзит, определены ст. 6 Федерального закона от 24.11.1996 № 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" (далее - Закон об основах туристской деятельности). К их числу относится право туриста на возмещение убытков и компенсацию морального вреда в случае невыполнения условий договора о реализации туристского продукта туроператором или турагентом, которое реализуется в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

В соответствии со ст. 4.1 Закона об основах туристской деятельности осуществление туроператорской деятельности на территории Российской Федерации в целях защиты прав и законных интересов граждан допускается только юридическим лицом и лишь при наличии у него в виде соответствующего финансового обеспечения договора страхования гражданской ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта либо банковской гарантии исполнения обязательств по договору о реализации туристского продукта.

Согласно ст. 17.4 Закона об основах туристской деятельности основанием для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора либо уплаты денежной суммы по банковской гарантии является факт установления обязанности туроператора возместить туристу и (или) иному заказчику реальный ущерб, возникший в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта, если это является существенным нарушением условий такого договора.

Существенным нарушением условий договора о реализации туристского продукта признается нарушение, которое влечет для туриста и (или) иного заказчика такой ущерб, что он в значительной степени лишается того, на что был вправе рассчитывать при заключении договора. К существенным нарушениям туроператором договора о реализации туристского продукта относятся: 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.

Иск о возмещении реального ущерба, возникшего в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта, может быть предъявлен туристом туроператору либо туроператору и страховщику (гаранту) совместно. Выплата страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора или уплата денежной суммы по банковской гарантии не лишает туриста права требовать от туроператора возмещения упущенной выгоды и (или) морального вреда в порядке и на условиях, которые предусмотрены законодательством Российской Федерации.

В соответствии с п. 2 ст. 17 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 "О защите прав потребителей" потребитель вправе предъявить иск в суд по своему месту жительства или по месту пребывания либо по месту нахождения ответчика либо по месту заключения договора. Согласно п. 3 этой же статьи при обращении с иском в суд потребители освобождаются от уплаты государственной пошлины по делам, связанным с нарушением их прав (при цене иска менее 1 млн. руб.).

Статья 17.5 Закона об основах туристской деятельности определяет порядок выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора. Так, при наличии оснований для выплаты страхового возмещения турист имеет право самостоятельно обратиться к страховщику с заявлением о выплате денежных средств. Заявление о возврате денежных средств пишется в произвольной форме, главная причина - не исполнение туроператором обязательств по организации тура.

В требовании туриста и (или) иного заказчика указываются:

- фамилия, имя и отчество туриста, а также сведения об ином заказчике (если договор о реализации туристского продукта заключался заказчиком);

- дата выдачи, срок действия и иные реквизиты документа, представленного в качестве финансового обеспечения ответственности туроператора;

- номер договора о реализации туристского продукта и дата его заключения; наименование турагента (если договор о реализации туристского продукта заключался между туристом и (или) иным заказчиком и турагентом, действующим по поручению туроператора, но от своего имени);

- информация об обстоятельствах (фактах), свидетельствующих о неисполнении или ненадлежащем исполнении туроператором (турагентом) обязательств по договору о реализации туристского продукта;

- ссылка на обстоятельства, предусмотренные статьей 17.4 Закона об основах туристской деятельности, послужившие причиной обращения туриста и (или) иного заказчика к страховщику или гаранту;

- размер денежных средств, подлежащих уплате туристу и (или) иному заказчику в связи с неисполнением или ненадлежащим исполнением туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта, в том числе размер реального ущерба, понесенного туристом и (или) иным заказчиком в связи с его расходами по эвакуации;

К требованию турист и (или) иной заказчик прилагают следующие документы:

- копию паспорта или иного документа, удостоверяющего личность в соответствии с законодательством Российской Федерации (с предъявлением оригинала указанных документов);

- копию договора о реализации туристского продукта (с предъявлением его оригинала);

- документы, подтверждающие реальный ущерб, понесенный туристом и (или) иным заказчиком в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения туроператором (турагентом) обязательств по договору о реализации туристского продукта.

Не подлежат возмещению страховщиком расходы, произведенные туристом и не обусловленные требованиями к качеству туристского продукта, обычно предъявляемыми к туристскому продукту такого рода.

Для исполнения своих обязательств по финансовому обеспечению страховщик не вправе требовать представления иных документов, за исключением документов, перечисленных выше.

Cтраховщик обязан удовлетворить требование туриста и (или) иного заказчика о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора не позднее 30 календарных дней после дня получения указанного требования с приложением всех необходимых документов. В случаях, если с требованиями о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора к страховщику обратились одновременно более одного туриста и (или) иного заказчика и общий размер денежных средств, подлежащих выплате, превышает сумму финансового обеспечения, удовлетворение таких требований осуществляется пропорционально суммам денежных средств, указанным в требованиях к сумме финансового обеспечения.

Следует отметить, что как таковое опасение туриста по поводу того, что оплаченная им услуга не будет оказана, само по себе страховым случаем не является. Поэтому клиентам туроператора необходимо дождаться даты начала тура и, только если оператор не выполнит свои обязательства, обратиться к его финансовому гаранту за компенсацией.

Не относится данная причина и к существенным изменениям обстоятельств, из которых исходили стороны при заключении договора, перечисленным в статье 10 Закона об основах туристской деятельности.

В то же время у туриста уже заключившего договор с названным туроператором, есть гарантированное право расторгнуть его в одностороннем порядке до начала путешествия на основании п. 1 ст. 782 Гражданского кодекса Российской Федерации и ст. 32 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 "О защите прав потребителей" при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов. Указанное означает, что турист может потребовать от туроператора возврата стоимости тура за вычетом подтвержденных фактически понесенных туристической фирмой расходов, если условия договора не предусматривают иной, более льготный для потребителей, порядок взаиморасчетов применительно к такому случаю.

Если исполнитель отказывается удовлетворить соответствующие требования в добровольном порядке, спор в соответствии со ст. 11 Гражданского кодекса Российской Федерации будет разрешаться в судебном порядке.

Приложение: перечень функционирующих объектов коллективных средств размещения, расположенных на территории Республики Крым, города федерального значения Севастополя и Краснодарского края в курортный сезон 2014 года.

Источник: <http://www.rpndon.ru/index.php?option=com_content&view=article&catid=110%3Ainfo&id=4040%3A-q--q&Itemid=125>