

Возврат денежных средств за турпутевку в условиях ограничений, связанных с коронавирусом

В настоящее время многие оказались в ситуации, когда запланированное путешествие откладывается на неопределенный период, и у граждан возникает вопрос по поводу возврата уплаченных денежных средств.

В данной ситуации необходимо исходить из следующего.

1. Если въезд в страну пребывания ограничен принимающей стороной или в данной стране введена угроза безопасности жизни и здоровья.

С данной информацией можно ознакомиться на официальном сайте Федерального агентства по туризму (Ростуризм) <https://www.russiatourism.ru/>

К таким странам, например, относятся, Италия, КНР и др.

В этом случае денежные средства подлежат возврату за счет средств фонда персональной ответственности туроператора.

В статье 11.8 Федерального закона РФ от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (далее Закон № 132-ФЗ) установлено, что в случаях принятия иностранным государством решения об ограничении въезда туристов в страну временного пребывания или возникновения обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране пребывания угрозы безопасности жизни и здоровья туристов, указанных в ст. 14 Закона, Правительством РФ может быть принято решение о возврате туристам денежных сумм из средств фонда персональной ответственности туроператора.

В этой связи, 04.04.2020 г. Правительством РФ принято Распоряжение № 898-р, которым предусмотрено, что туристам должны быть возвращены денежные средства за турпродукт в полном объеме, если путешествие планировалось в период, с начала действия ограничений, предусмотренных ст. 11.8 Закона № 132-ФЗ и до 1 июня 2020 г.

Согласно ст. 14 Закона № 132-ФЗ под безопасностью туризма понимаются безопасность туристов (экскурсантов), сохранность их имущества, а также не нанесение ущерба при совершении путешествий окружающей среде, материальным и духовным ценностям общества, безопасности государства.

Уполномоченный федеральный орган исполнительной власти:

информирует туроператоров, турагентов и туристов (экскурсантов) об угрозе безопасности туристов (экскурсантов) в стране (месте) временного пребывания, в том числе путем опубликования соответствующих сообщений в государственных средствах массовой информации.

Наличие указанных обстоятельств подтверждается соответствующими решениями (рекомендациями) федеральных органов государственной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, принимаемыми в соответствии с федеральными законами.

В случае возникновения обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране (месте) временного пребывания туристов (экскурсантов) угрозы безопасности их жизни и здоровья, 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.

При расторжении, до начала путешествия, договора о реализации туристского продукта в связи с наступлением обстоятельств, указанных в настоящей статье, 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.

2. Если тур приобретен в страну, где не введен режим угрозы безопасности жизни и здоровья туристов.

Расторжение договора возможно по ст. 451 ГК РФ, в силу существенно изменившихся обстоятельств, из которых стороны исходили при заключении договора. К таким обстоятельствам можно отнести следующие обстоятельства:

- неблагоприятная санитарно-эпидемиологическая ситуация, которая может повлечь заражение новым коронавирусом;
- неблагоприятные последствия по возвращении, связанные с изоляцией туриста и контактирующих с ним лиц;

- введение ограничительных мер в стране временного пребывания (на посещение общественных мест, магазинов, культурных заведений и т.п.), которые не позволяют в полной мере достичь цели путешествия и др.

Договор в этом случае расторгается по соглашению сторон, а если стороны не достигли соглашения о приведении договора в соответствие с существенно изменившимися обстоятельствами или о его расторжении, договор может быть расторгнут, а по основаниям, предусмотренным пунктом 4 указанной статьи, изменен судом по требованию заинтересованной стороны при наличии одновременно следующих условий:

1) в момент заключения договора стороны исходили из того, что такого изменения обстоятельств не произойдет;

2) изменение обстоятельств вызвано причинами, которые заинтересованная сторона не могла преодолеть после их возникновения при той степени заботливости и осмотрительности, какая от нее требовалась по характеру договора и условиям оборота;

3) исполнение договора без изменения его условий настолько нарушило бы, соответствующее договору соотношение имущественных интересов сторон и повлекло бы для заинтересованной стороны такой ущерб, что она в значительной степени лишилась бы того, на что была вправе рассчитывать при заключении договора;

4) из обычаев или существа договора не вытекает, что риск изменения обстоятельств несет заинтересованная сторона.

В целях досудебного урегулирования спора рекомендуем потребителям обращаться к Туроператору с письменным заявлением и четко изложенными требованиями. Типовые формы заявлений размещены на официальном сайте Управления Роспотребнадзора по Свердловской области <http://www.66.rosпотребнадзор.ru/>

Также за дополнительной консультацией Вы можете обратиться в Консультационный пункт по защите прав потребителей по следующим адресам:

- г. Екатеринбург, ул. 8 марта, 177а, кабинет 406. Телефон (343) 266-54-97;
- г. Арамил, ул. 1 Мая, 12, кабинет 12. Телефон (343) 385-32-81;
- г. Полевской, ул. Вершинина, 19, кабинет 1. Телефон (34350) 4-21-68;
- г. Сысерть, ул. Коммуны 69, кабинет 201. Телефон (34374) 6-51-51.

Юрисконсульт отдела экспертиз в сфере защиты прав потребителей Филиала ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области в Чкаловском районе города Екатеринбурга, городе Полевской и Сысертском районе» Барышникова С.А.

Согласовано:

Главный врач Филиала ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области в Чкаловском районе города Екатеринбурга, городе Полевской и Сысертском районе»

Д.М.Шашмурин