

ОТМЕНА ТУРИСТИЧЕСКИХ ПОЕЗДОК ИЗ-ЗА COVID-19: КАК ВЕРНУТЬ ДЕНЬГИ ЗА ТУРЫ И АВИАБИЛЕТЫ

Ситуация с пандемией COVID-19 разрушает планы путешественников и оставляет последних не только без долгожданной поездки, но иногда и без денежных средств, уже уплаченных ими за туристский продукт.

Как туристам быть с купленными авиабилетами и турами?

Мы собрали текущую информацию о мерах, которые предпринимают туроператоры и Правительство РФ в связи с пандемией.

I. В каких случаях турист вправе вернуть денежные средства, уплаченные туроператору за туристский продукт и в каком размере

В первую очередь, необходимо изучить договор реализации туристского продукта и информацию, размещенную на официальном сайте туроператора, на предмет порядка отказа сторон от договора. Далее рассмотрены возможные случаи.

1. Если страна опасна для посещения туристов и это подтверждено решением государственного органа (Министерством иностранных дел РФ, Федеральным агентством по туризму (Ростуризмом)) и/или данная страна не рекомендована для посещения государственными органами, то деньги, уплаченные за туристский продукт, подлежат полному возврату туристу (ст. 14 Федерального закона от 24.11.1996 №132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (далее – Закон о туристской деятельности)).

В связи с режимом угрозы безопасности по состоянию на 14 апреля 2020 года официально не рекомендованы к посещению:

- Китайская Народная Республика (с 24.01.2020),
- Итальянская Республика (с 27.02.2020),
- Республика Корея (с 27.02.2020),
- Исламская Республика Иран (с 27.02.2020).

Конечная дата действия рекомендаций не указана, следовательно, турист вправе вернуть денежные средства за тур, запланированный после даты, с которой не рекомендуется посещать страну.

Таким образом, если запланирована поездка в одну из стран, указанных выше, турист имеет право на возврат денежных средств **в полном объеме (общая цена туристского продукта) при расторжении договора о реализации туристского продукта до начала путешествия или части денежных средств в размере, пропорциональном стоимости не оказанных туристу услуг, если требование о**

расторжении заявлено туристом после начала путешествия (ст. 14 Закона о туристской деятельности).

2. Закрытие страны, в которую планировался тур, от иностранных граждан.

Страна не признана опасной для посещения туристов, однако Правительствами ряда стран приняты решения об ограничении въезда иностранных граждан в рамках борьбы с распространением коронавирусной инфекции.

С информацией о закрытии стран и о сроках закрытия можно ознакомиться на [официальном сайте Ростуризма](#).

Если запланирована поездка в одну из стран, в которой установлен запрет на въезд иностранных граждан, то следует иметь в виду, что в данном случае туроператор возвращает денежные средства за вычетом фактических расходов (фактическим расходам посвящен п. II настоящего материала), поскольку в данном случае по общему правилу применяются положения Гражданского кодекса РФ, а именно п. 3 ст. 781.

Однако некоторые туроператоры идут навстречу клиентам и возвращают полную стоимость путевок. Данная информация размещена на официальных сайтах туроператоров.

Тем не менее, отмена поездки в страну, куда въезд фактически невозможен, теоретически может повлечь применение статьи 14 Закона о туристской деятельности, а именно возможность туриста требовать возврата полной стоимости турпродукта.

Кроме того, в соответствии со ст. 11.8 Закона о туристской деятельности, с 17 апреля 2020 года вступают в силу *Правила возврата туристам и (или) иным заказчикам уплаченных ими за туристский продукт денежных сумм из денежных средств фонда персональной ответственности туроператора* (далее – ФПО), утвержденные Постановлением Правительства Российской Федерации от 08.04.2020 №461 (далее – Правила возврата).

Согласно Правилам возврата:

1. Правительством РФ должно быть принято решение¹ о возврате туристам уплаченных ими за туристский продукт денежных сумм из средств ФПО (ст. 11.8 Закона о туристской деятельности).
2. После принятия правительством решения, туроператор в двухнедельный срок направляет в объединение туроператоров в сфере выездного туризма уведомление о возврате туристам средств из персонального фонда.
3. В течение 6 месяцев с даты направления уведомления туристы вправе включиться в реестр требований (вся информация о порядке включения в реестр

¹ Распоряжение Правительства РФ от 04.04.2020 №898-р «О возврате туристам и (или) иным заказчикам уплаченных ими за туристский продукт денежных сумм из средств фонда персональной ответственности туроператора».

для туристов должна быть размещена в Интернете, на официальном сайте туроператора.

4. В течение 60 рабочих дней со дня поступления документов от туроператора, объединение осуществляет выплаты из средств фонда туроператора путем перечисления денежных средств на счет в банке, указанный туристом.

Условия:

- В реестр не включаются требования туриста по договору о реализации туристского продукта, в который были внесены изменения в части сроков совершения путешествия.
- Договор о реализации туристского продукта между туроператором и туристом должен быть заключен до принятия Правительством РФ решения о возврате туристам уплаченных ими за туристский продукт денежных сумм из средств ФПО туроператора.
- Туристом была осуществлена оплата туристского продукта полностью либо частично.
- Период фактического предоставления туристских услуг в соответствии с договором о реализации туристского продукта полностью либо частично совпадает с периодом действия ограничений по въезду туристов в страну.
- Сумма денежных средств, указанная в требовании о возврате, не может превышать фактически оплаченную туристом сумму денежных средств по договору о реализации туристского продукта.

Возврат уплаченной за туристский продукт денежной суммы осуществляется за вычетом стоимости фактически оказанных туристу услуг, входящих в состав туристского продукта.

3. Страна, в которую приобретен тур, не подпадает под первые два случая. Однако и в этом случае турист имеет право отказаться от тура и вернуть денежные средства.

Если страна не отнесена к странам, не рекомендованным к посещению в связи с режимом угрозы безопасности, и ее границы открыты, однако турист, в силу субъективных причин, планирует отказаться от поездки, то он вправе потребовать изменения или расторжения договора в связи с существенным изменением обстоятельств, из которых стороны исходили при заключении договора.

К существенным изменениям обстоятельств относятся:

- 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 пр. (ст. 32 Закона от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей»; ст. 10 Закона о туристской деятельности; ст. 782 ГК РФ).

Например, при опасении за свое здоровье турист вправе сослаться на ухудшение условий путешествия, указанных в договоре. Обоснование в данном случае может быть следующим:

«11 марта 2020 года Всемирная организация здравоохранения объявила пандемию коронавируса COVID-19. Постановлением Правительства РФ от 31.01.2020 №66 коронавирус был внесен в перечень заболеваний, представляющих опасность для окружающих.»

В связи с обостряющейся в настоящее время эпидемиологической ситуацией, необходимо предпринимать меры по снижению рисков распространения коронавирусной инфекции (2019-nCoV). К таким мерам, в частности, относится отказ от поездок за границу.

Угроза безопасности жизни и здоровья туристов в связи с существующим риском заражения при поездке является свидетельством очевидного ухудшения условий путешествия, указанных в договоре, что позволяет требовать изменения или расторжения договора в связи с существенным изменением обстоятельств, из которых исходили стороны при его заключении».

В случае расторжения договора со ссылкой на существенное изменение обстоятельств туристу возвращается денежная сумма цены туристского продукта за вычетом фактически понесенных туроператором (турагентом) расходов (если иное не предусмотрено договором).

II. Фактические расходы туроператора

В некоторых описанных выше случаях туроператор возвращает стоимость туристского продукта за вычетом фактически понесенных им расходов.

Фактические расходы туроператора – это расходы, понесенные им в целях исполнения обязательств по договору реализации туристского продукта (расходы на бронирование отеля, авиабилетов, трансфера, медицинской страховки и др.).

Общий размер фактических расходов, понесенных туроператором, определяется до момента отказа туриста от договора. Следовательно, чем раньше турист обратится к туроператору с отказом от тура, тем выше шансы на возврат всей суммы, уплаченной по договору, поскольку есть надежда, что туроператор к этому моменту понес минимальные расходы.

В случае несогласия с размером фактических расходов турист вправе оспорить действия туроператора в судебном порядке. При этом обязанность доказать размер фактически понесенных расходов возлагается на туроператора.

Размер фактических расходов, понесенных туроператором, должен быть установлен и подтвержден документально. Например, подтверждающими документами являются: ваучеры на проживание, на трансфер, справка о фактических затратах по брони, калькуляция стоимости услуг, вошедших в туристический продукт, и т.д.).

Если туроператор не докажет факт несения таких расходов, то в пользу туриста присуждается стоимость туристского продукта в полном объеме.

III. Обращение к туроператору и турагентству с заявлением о возврате денежных средств

С учетом сложившейся ситуации, связанной с массовой отменой туров, вероятность, что туроператор добровольно вернет денежные средства, уплаченные за туристский продукт, невелика.

Чтобы была возможность в дальнейшем обратиться в суд с соответствующим требованием, необходимо соблюсти досудебный порядок. Поэтому нужно максимально формализовать все запросы в адрес туроператора.

Для этой цели необходимо подготовить претензию. Если договор заключен с туроператором, то претензию направляйте непосредственно ему. Если договор заключен через турагентство, то претензию направляйте турагентству, которое передаст требование в адрес туроператора (однако рекомендуем самостоятельно продублировать претензию и в адрес туроператора).

Претензию направляйте по почте, заказным письмом с описью вложения, на адрес, указанный в договоре, и на юридический адрес туроператора, турагентства согласно сведениям ЕГРЮЛ. Кроме того, в заключенном с туристом договоре может быть предусмотрен и иной способ уведомлений сторон – например, по электронной почте.

Обязанность по возврату денежных средств лежит на туроператоре. Туроператор вправе предложить вместо возврата денежных средств за туристский продукт рассмотреть иные возможные варианты решения проблемы, в частности:

- замену направления на другие (альтернативные) направления;
- перенос сроков совершения путешествия на удобные даты в течение года с сохранением денежных средств у туроператора на депозите;
- иные решения.

При согласии туриста на предложение туроператора обязательно заключается дополнительное соглашение.

ВАЖНО! Турист вправе отказаться от предложений туроператора и настаивать на возврате денежных средств. Если туроператор отказался выплатить денежные средства или туриста не устраивает размер предъявленных туроператором фактических расходов, турист вправе обратиться в суд с требованием о взыскании денежных средств за туристский продукт.

Исковые требования будут основаны на Законе о защите прав потребителей.

Между тем, следует иметь в виду, что Правительство РФ с 06 апреля 2020 года ввело на полгода мораторий на возбуждение дел о банкротстве по заявлению кредиторов (пп. «а» п. 1 Постановления Правительства РФ от 03.04.2020 №428). Мораторий действует в том числе в отношении организаций, предоставляющих услуги в сфере туризма.

IV. Вправе ли турист рассчитывать на компенсацию морального вреда, штрафных санкций, убытков за срыв поездки в связи с запретом/ограничением въезда в страну отдыха либо угрозы пребывания в данной стране?

Туроператор не несет ответственности за решения государственных органов. Наличие угрозы либо запрет въезда в страну отдыха – не вина туроператора, так как никак не связана с его действиями.

Согласно ст. 15 ГК РФ и ст. 15 Закона о защите прав потребителей, компенсация морального вреда и возмещение убытков производится лишь при нарушении прав потребителей.

V. Возврат приобретенных авиабилетов при вынужденном и добровольном отказе от поездки

Вынужденный отказ от авиаперевозки

Причиной вынужденного отказа от авиаперевозки являются непреодолимые обстоятельства, в связи с которыми пассажир не может совершить перелет.

К таким обстоятельствам относятся:

- отмена, задержка и изменение перевозчиком маршрута перевозки;
- внезапная болезнь пассажира либо болезнь или смерть члена его семьи (с обязательным документальным подтверждением) и пр.,
- иные случаи, признанные таковыми перевозчиком (п. 227 Приказа Минтранса РФ от 28.06.2007 №82 «Об утверждении Федеральных авиационных правил «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей», п. 2 ст. 108 Воздушного кодекса Российской Федерации (далее по тексту – ВК РФ)).

Если возврат считается вынужденным, пассажиру возвращается вся сумма, уплаченная за перевозку, при условии, что перевозка ни на одном участке не была выполнена (п. 116 Приказа Минтранса РФ от 25.09. 2008 №155 «Об утверждении Правил формирования и применения тарифов на регулярные воздушные перевозки пассажиров и багажа, взимания сборов в области гражданской авиации»).

Добровольный отказ от авиаперевозки

Добровольным отказом является волеизъявление пассажира, причина которого не входит в список причин для вынужденного возврата, при этом рейс авиакомпанией не отменен.

Сумма возврата при добровольном отказе зависит от тарифа билета и условий перевозчика, т.е. является ли авиабилет возвратным либо невозвратным.

Так, в случае добровольного отказа пассажира от договора перевозки (предусматривающего условие о возврате стоимости авиабилетов при расторжении договора) с уведомлением об этом перевозчика не позднее, чем за 24 часа до окончания времени регистрации пассажиров на рейс, пассажиру возвращается сумма, уплаченная за авиабилеты, за исключением фактических расходов

перевозчика, связанных с исполнением договора перевозки. При этом фактические расходы авиаперевозчик должен подтвердить документально (ст. 108 ВК РФ).

Что касается авиабилетов, которые были проданы авиакомпанией по невозвратным тарифам, то при отказе пассажира от перевозки их стоимость не возвращается, за исключением не использованных авиаперевозчиком сумм (пп. 4 п. 1 ст. 108 ВК РФ).

Однако в связи с объявлением ВОЗ пандемии COVID-19 и ограничением авиасообщения с отдельными государствами и внутри страны, а также принимая во внимание рекомендации Ростуризма РФ о нежелательности поездок в ряд стран пассажиры могут воспользоваться правом на одностороннее расторжение договора в связи с существенным изменением обстоятельств в соответствии со ст. 451 ГК РФ.

В случае отказа авиаперевозчика от расторжения договора перевозки, пассажир вправе обратиться в суд, который оценит обоснованность соответствующего требования.

ВАЖНО! Нет правовых оснований требовать от авиаперевозчика компенсацию морального вреда, а также убытков в связи с тем, что гражданин не смог воспользоваться услугой, поскольку услуга не была оказана по не зависящим от исполнителя обстоятельствам, а именно из-за запрета воздушных перевозок на территорию иностранного государства.

А вот в случае неисполнения авиаперевозчиком обязанности по возврату денежных средств в соответствии с заявленным требованием гражданин вправе требовать и моральный вред, и неустойку, и штраф, согласно Закону о защите прав потребителей.

Хотелось бы также отметить, что нормы главы 40 Гражданского кодекса РФ, Воздушного кодекса РФ и Федеральных авиационных правил Минтранса РФ не распространяются на иностранных перевозчиков, если иное не предусмотрено соглашением о воздушном сообщении или соглашением между иностранным перевозчиком и пассажиром о выборе права, подлежащего применению к договору воздушной перевозки пассажира.

В данном случае, согласно ст. 1211 ГК РФ, применяются правила страны регистрации перевозчика и международные правила, в частности Монреальская конвенция от 28.05.1999.

**

В Приложении №1 к настоящему материалу представлена информация о текущей ситуации с турами, аннулированными туроператорами.

По всем указанным вопросам вы можете обращаться к нам. Юридическая фирма INTELLECT работает в полном объеме, мы запаслись дезинфицирующими средствами, доступны по всем каналам связи, включая возможность проведения встреч и консультаций по видеоконференц-связи.

Елена Соплина, ведущий юрист INTELLECT, e.soplina@intellectmail.ru
Юлия Скляренко, юрист INTELLECT, j.sklyarenko@intellectmail.ru

ПРИЛОЖЕНИЕ №1. ТЕКУЩАЯ СИТУАЦИЯ ПО ТУРАМ, АНУЛИРОВАННЫМ ВЕДУЩИМИ ТУРОПЕРАТОРАМИ

ВАЖНО! Все туроператоры, приведенные в таблице ниже, **аннулировали туры по всем направлениям без удержания фактически понесенных затрат.**

Туроператор	За какой период аннулированы туры	Предложение туроператора* <i>*турист вправе отказаться от предложения и требовать возврат денежных средств</i>
PEGAS Touristik Информационное письмо	с 23.03.2020 по 20.04.2020	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Перенести сроки совершения путешествия на более поздний срок. ▪ Оплаченные денежные средства использовать для приобретения тем же туристом любого туристского продукта под товарным знаком PEGAS Touristik в срок до 31.12.2021. ▪ Курс рубля «заморожен» на дату приобретения тура.
Библио-Глобус Информация на сайте	с 21.03.2020 до 30.04.2020	Туроператор осуществляет возврат денежных средств или, по желанию туриста, средства переносятся в оплату нового тура либо на депозит до 31.12.2021.
ANEX Tour Информация на сайте	с 22.03.2020 до 30.04.2020	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Возможность возврата денежных средств путем перезачета на новую заявку до 31.12.2021. ▪ Доступные денежные средства с аннулированных заявок могут быть использованы в счет оплаты будущих заявок с теми же туристами, с датой вылета после 30.04.2020. ▪ Перенос денежных средств производится по курсу туроператора на день оплаты аннулированной заявки. Доплата по новой заявке (при необходимости) осуществляется по курсу на день соответствующего платежа.
Coral Travel Акция «Возрождение»	с 23.03.2020 до 30.04.2020	<ul style="list-style-type: none"> ▪ По желанию туриста средства либо переносят на оплату нового тура, либо на депозит до 31.12.2021. ▪ Сумма полученных туроператором денежных средств по аннулированной заявке будет засчитываться в оплату вновь выбранного тура. ▪ Период возможного применения – до 31 декабря 2021 года.
Tez Tour Информация на сайте	с 21.03.2020 до 30.04.2020	По желанию туриста средства либо переносят на оплату нового тура, либо на депозит до 31.12.2021.