

ОТКАЗ ОТ ТУРИСТИЧЕСКИХ ПОЕЗДОК, ГОСТИНИЦ И АВИАБИЛЕТОВ ПО РОССИИ ИЗ-ЗА COVID-19: РИСКИ И ВОЗМОЖНЫЕ ФИНАНСОВЫЕ ПОСЛЕДСТВИЯ ДЛЯ ТУРИСТОВ

В условиях распространения в мире коронавирусной инфекции и ухудшающейся эпидемиологической обстановки в сложном положении оказались все участники туристического бизнеса: туристы (пассажиры), туроператоры и турагенты.

Большинство субъектов Российской Федерации ввели строгие ограничительные мероприятия, которые по факту ограничивают посещение туристами их территорий. Однако даже при отсутствии ограничительных мероприятий в субъекте РФ, в который запланирована поездка, туристы ее отменяют, опасаясь за свое здоровье.

В данной статье мы собрали текущую информацию о возможных случаях отказа туристов от запланированных поездок по России и финансовых последствиях, вызванных таким отказом.

При принятии решения отказаться от запланированного и оплаченного тура, независимо от причин, рекомендуем, прежде всего, изучить договор с туроператором (турагентством) и информацию, размещенную на их официальных сайтах, на предмет порядка отказа сторон от договора.

Общение с туроператором (турагентством) с самого начала должно быть формализовано. О своем решении отказаться от тура необходимо уведомить туроператора и/или турагентство официальным письмом, направив его на официальный адрес компании, указанный в ЕГРЮЛ, и на адрес, указанный в договоре (если адреса не совпадают), а также, по возможности, на адреса электронной почты, указанные в договоре или на официальных сайтах.

Далее рассмотрены возможные случаи одностороннего отказа туриста от поездки и последствия, вызванные таким отказом (с учетом нормативного регулирования по состоянию на 8 мая 2020 года).

I. Если в субъекте РФ, куда запланирована поездка, установлены ограничения, вызванные распространением коронавирусной инфекции (COVID-19), турист вправе отказаться от тура, а оплаченные за туристский продукт денежные средства подлежат полному возврату.

Для начала необходимо ознакомиться с установленными в соответствующем субъекте РФ ограничениями.

Для получения данной информации рекомендуем обращаться к официальным документам (указы главы субъекта РФ, постановления правительства субъекта РФ и

т.д.), которые опубликованы на официальном сайте региональной власти в разделе «нормативно-правовые акты».

Необходимо обращать внимание на следующие положения:

- введен режим самоизоляции;
- установлен запрет на передвижение по территории субъекта РФ;
- установлен запрет покидать жилище, за исключением необходимости в экстренной медицинской помощи, следования до работы или до ближайшего магазина и т.д.;
- установлена рекомендация воздержаться от поездок на (через) территорию субъекта РФ;
- приостановлена деятельность санаториев, профилакториев, баз отдыха, гостиниц;
- запрещено (временно приостановлено) посещение музеев, выставок;
- ограничены въезд и выезд на (с) территорию (-ии) субъекта РФ.

Важно! Информация об установленных ограничениях меняется ежедневно в зависимости от эпидемиологической обстановки в соответствующем субъекте РФ, поэтому рекомендуем проверять официальные документы на предмет внесения изменений.

Кроме того, рекомендуем обращать внимание на сроки установленных ограничений. В каждом субъекте РФ период действия ограничений разный; более того, в отдельных субъектах РФ режим самоизоляции введен до особого распоряжения (то есть конечная дата действия ограничений не известна). Соответственно, необходимо проверять, подпадает ли срок запланированной поездки под период действия ограничений: если поездка в регион запланирована на период, когда срок действия ограничений истечет, вернуть денежные средства в полном объеме маловероятно.

Таким образом, если в нормативно-правовых актах региональных властей установлены ограничения, которые обусловлены распространением коронавирусной инфекции, это свидетельствует о существующей угрозе для жизни и здоровья туристов на территории соответствующего региона. Поэтому турист вправе отказаться от тура со ссылкой на ст. 14 Федерального закона от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (далее – Закон о туристской деятельности). В данном случае действует следующее правило: в случае расторжения договора до начала путешествия турист имеет право на возврат всей стоимости тура, а после начала путешествия – ее части в размере, пропорциональном стоимости неоказанных услуг.

1. Туроператор отказался возвращать полную стоимость путевки, несмотря на действующие ограничения в субъекте РФ, куда была запланирована поездка.

Все чаще от туристов поступают жалобы, что туроператоры вместо возврата денежных средств за путевки предлагают туристам перенести тур на более поздние даты или приобрести тур в другой субъект РФ.

Такое поведение туроператоров объяснимо отсутствием фактической возможности выплатить полную стоимость туристского продукта всем желающим, поскольку в связи с ухудшением эпидемиологической ситуации отказы от туров приобрели массовый характер.

Обращаем внимание, что перенос тура возможен только с согласия туриста. Принять предложение туроператора или отказаться от него – право туриста. При принятии предложения о переносе тура заключается дополнительное соглашение.

При отказе от предложения туроператора о переносе тура турист вправе требовать возврата денежных средств. Для этого необходимо подготовить и направить официальную претензию в адрес туроператора и/или турагентства для обеспечения возможности в дальнейшем обратиться в суд (подробнее про порядок направления претензии см. раздел III [статьи «Отмена туристических поездок из-за COVID-19: как вернуть деньги за туры и авиабилеты»](#)).

2. Статья 14 Закона о туристской деятельности не применяется при бронировании отеля туристом самостоятельно.

Обращаем внимание, что при бронировании отеля или гостиницы туристом самостоятельно через систему интернет-бронирования (например, Expedia, Booking.com и др.) или при оформлении бронирования непосредственно через отель, без участия туроператора (турагентства), ст. 14 Закона о туристской деятельности, в которой предусмотрен полный возврат стоимости за тур, не применяется. Данная статья применяется исключительно при заключении договора о реализации туристского продукта, и обязанность по возврату полной стоимости возлагается законом исключительно на туроператора.

Соответственно, в случае бронирования отеля, гостиницы без участия туроператора (турагентства) турист вправе рассчитывать на возврат денежных средств сервисом интернет-бронирования или непосредственно отелем за вычетом фактических расходов, понесенных на момент отказа туриста от брони, даже при введении ограничительных мероприятий в том регионе, в который планировалась поездка.

В случае если ограничения в субъекте РФ не введены или отменены, отказ потребителя от брони будет основан на ст. 32 Закона о защите прав потребителей, п. 32 Правил предоставления гостиничных услуг, утвержденных постановлением Правительства РФ от 09.10.2015 № 1085. Таким образом, в данном случае будут применяться общие правила отмены брони.

II. Если в субъекте РФ не введены или отменены ограничительные мероприятия, турист вправе отказаться от тура в связи с опасением за свою жизнь и здоровье, вызванным распространением коронавирусной инфекции.

Эта ситуация станет особенно актуальной, когда в субъектах РФ начнут постепенно снимать ограничения, вызванные распространением коронавирусной инфекции. Формально никаких препятствий для поездки по субъектам России не будет, однако право туристов на отказ от тура по субъективным причинам предусмотрено действующим законодательством.

Турист вправе отказаться от тура со ссылкой на существенное изменение обстоятельств (ст. 32 Закона от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», ст. 10 Закона о туристской деятельности). В данном случае действует следующее правило: 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).

Обращаем внимание, что фактические расходы рассчитываются на дату получения туроператором отказа туриста (потребителя) от договора. Поэтому чем раньше турист обратится с соответствующим заявлением, тем выше вероятность возврата наибольшей, а может, и полной стоимости тура (подробнее о том, что считать фактическими расходами туроператора см. раздел II [статьи «Отмена туристических поездок из-за COVID-19: как вернуть деньги за туры и авиабилеты»](#)).

Порядок действия в данном случае аналогичен описанному ранее: необходимо направить официальную претензию в адрес туроператора и/или турагентства для обеспечения возможности в дальнейшем обратиться в суд (порядок направления претензии, а также пример формулировки при отказе от тура в связи с существенными изменениями обстоятельств см. в разделах I, III [статьи «Отмена туристических поездок из-за COVID-19: как вернуть деньги за туры и авиабилеты»](#)).

При отказе от поездки в связи с существенным изменением обстоятельств туроператор (турагентство) вправе предложить туристу альтернативные варианты вместо возврата денежных средств. Принять предложение – право туриста.

Хотелось бы отметить, что на сегодняшний день имеется [законопроект](#), согласно которому Правительство РФ вправе освободить туроператоров на определенный срок от обязанности возвращать туристам денежные средства за отмененные поездки. Вместо этого Правительство РФ предлагает выдавать туристам «сертификаты» равнозначного путешествия в будущем. Равнозначными должны быть программа пребывания, маршрут и условия путешествия, условия проживания и питания, услуги по перевозке, дополнительные услуги.

При этом туроператор не сможет требовать с клиента доплату за новый туристский продукт, а в случае если турист не сможет воспользоваться новым туристским продуктом, туроператор обязан вернуть туристу денежные средства.

Правительство РФ сможет вводить указанную меру при угрозе ЧС или ее наступлении, а также в случае введения режима повышенной готовности или ЧС на всей территории России или какой-либо ее части. Кроме того, такое решение может быть принято, если другая страна ограничит въезд туристам или если в ней возникнет угроза жизни, здоровью или причинения вреда имуществу туристов.

III. Возможно ли вернуть деньги за «невозвратные» авиабилеты, если в субъекте РФ, куда планировалась поездка, введены ограничительные мероприятия (ограничения передвижения, режим самоизоляции, иные рекомендации органов власти), а авиасообщение не отменено.

По общему правилу, при вынужденном отказе от авиаперевозки (отмена/изменение/задержка рейса, болезнь пассажира и др.) пассажиру возвращается вся сумма, уплаченная за перевозку, – при условии, что перевозка ни на одном участке не была выполнена (ст. 108 Воздушного кодекса Российской Федерации, п. 227 Приказа Минтранса РФ от 28.06.2007 № 82 «Об утверждении Федеральных авиационных правил «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и обслуживанию пассажиров, грузополучателей»).

Но ситуацию распространения на территории России коронавирусной инфекции (COVID-19) и введения в этой связи карантинных мероприятий, включая невозможность пользования туристскими продуктами (запрет деятельности санаториев, курортов, гостиниц и пр.), а также ограничений свободного передвижения граждан, предвидеть которые заранее было невозможно, можно рассматривать в качестве существенного изменения обстоятельств, предусмотренного ст. 451 ГК РФ, с определением последствий в виде справедливого распределения между сторонами понесенных расходов.

Для этого необходимо подготовить и направить официальную претензию в адрес авиаперевозчика. В случае отказа авиаперевозчика от расторжения договора перевозки, пассажир вправе обратиться в суд, который оценит обоснованность требования.

Однако на сегодняшний день имеется законопроект, согласно которому перевозчикам может быть предоставлено право в одностороннем порядке изменить условия договора перевозки или отказаться от его исполнения и возратить уплаченную за воздушную перевозку пассажира провозную плату в порядке и сроки, установленные Правительством РФ.

Указанная мера может быть применена при угрозе ЧС или ее наступлении, а также в случае введения режима повышенной готовности или ЧС на всей территории РФ либо какой-либо ее части.

Резюмируя, отметим, что при возникновении обстоятельств, влияющих на невозможность реализации туристического продукта или поездки, туристу/пассажиру следует незамедлительно предпринимать действия по взаимодействию с туроператором (турагентом) или перевозчиком в целях официального доведения до последнего своего намерения расторгнуть ранее заключенный договор. В случае неудовлетворения данного требования дальнейшую защиту нарушенных гражданских прав туриста/пассажира рекомендуем реализовывать путем подачи в суд искового заявления. И чем раньше это будет сделано, тем выше вероятность наиболее благоприятного для туриста/пассажира результата рассмотрения иска.

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