

ВНИМАНИЮ РОССИЙСКИХ ТУРИСТОВ, ВЫЕЗЖАЮЩИХ ЗА РУБЕЖ

В связи с трагическими событиями, произошедшими в Египте, повлекшими тяжкие последствия и смерть российских граждан в результате автокатастрофы автобуса, перевозившего туристов из разных стран, Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, выражая соболезнования родным и близким погибших, считает необходимым обратить внимание всех выезжающих за рубеж российских туристов на нижеследующее.

В целях минимизации всякого рода рисков причинения вреда жизни, здоровью или имуществу, связанных с нахождением на территории иностранного государства в период совершения турпоездки, и возможности полноценно использовать весь набор правовых гарантий защиты собственных прав, установленных законодательством Российской Федерации, гражданам, делающим выбор в пользу выездного туризма, следует ответственно подходить не только к выбору туроператора (турагента) как стороны по соответствующему договору, но и к формированию самого туристского продукта.

В частности, необходимо учитывать, что согласно Федеральному закону от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (далее — Закон № 132-ФЗ) туристский продукт — комплекс услуг по перевозке и размещению (независимо от включения в общую цену стоимости экскурсионного обслуживания и (или) других услуг), оказываемых за общую цену по договору о реализации туристского продукта. При этом документом, содержащим условия совершения путешествия, служит выдаваемая туристу (заказчику туристского продукта) туристская путевка.

В этой связи факт самостоятельного приобретения туристом на территории страны посещения дополнительных, т. е. изначально не входивших в туристский продукт, экскурсионных, транспортных либо каких-либо иных услуг, стоимость которых оплачивается на месте сторонним юридическим или физическим лицам (причем, как правило, в иностранной валюте), означает, что в отношении таких сделок распространяется изъятие, установленное в подпункте 2 пункта 3 статьи 1212 Гражданского кодекса Российской Федерации о неприменении права страны места жительства потребителя.

Кроме того, поскольку на практике «заманчивые» предложения приобрести «дешево» ту или иную услугу, дополнительную по отношению к «турпакету», довольно часто исходят, в том числе, от представителей самих туроператоров за рубежом, следует учитывать, что любое «соглашение гражданина с работником предприятия, учреждения, организации, выполняющего работы (оказывающего услуги), о выполнении работы (оказании услуги) без соответствующего оформления, вопреки установленным правилам, не порождает прав и обязанностей между гражданином и этим предприятием, учреждением, организацией, поэтому последнее не несет ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение работы (оказание услуги) либо за утрату или повреждение переданного по такому соглашению имущества в соответствии с Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» (пункт 27 постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 29 сентября 1994 г. № 7 «О практике рассмотрения судами дел о защите прав потребителей»).

ОАО «Рандеву Тревел Групп»
(RendezVous Travel Group)

ИНН: 5836655496
КПП: 583601001

ОГРН: 1135836000794
от 05.03.2013 г.

р/счет: 40702810500000137882
в ЗАО «ЭНСПРЕСС-ВОЛГА»,
г. Саратов

И/с: 30101810600000000808

БИК: 046311808

ул. Володарского, 58
г. Пенза, Россия

8 (841-2) 33-88-88
8 (841-2) 95-55-55

МИР БОЛЬШЕ,
ЧЕМ ТЫ ДУМАЕШЬ

WWW.RVTRAVEL.RU



Исходя из этого, порядок формирования туристского продукта должен быть достоверно установлен в каждом случае, когда возникает спор по поводу качества предоставленных услуг и степени ответственности туроператора перед туристом и (или) иным заказчиком за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта (в том числе за неоказание или ненадлежащее оказание туристам услуг, входящих в туристский продукт, независимо от того, кем должны были оказываться или оказывались эти услуги), тем более, что ответственность туроператора по смыслу статьи 9 Закона № 132-ФЗ ограничена рамками исполнения обязательств по предоставлению только тех услуг, которые вошли в соответствующий туристский продукт.

Поэтому как таковой набор услуг, однозначно позволяющий определить потребительские свойства конкретного туристского продукта, т.е. информация о программе пребывания, маршруте и об условиях путешествия, средствах размещения, об условиях проживания (месте нахождения средства размещения, его категории) и питания, услугах по перевозке туриста в стране (месте) временного пребывания, о наличии экскурсовода (гида), гида-переводчика, инструктора-проводника, а также о дополнительных услугах, входящих в турпродукт, относится к существенным условиям договора о реализации туристского продукта.

Дополнительно обращаем внимание, что согласно положением статьи 4.1 Закона № 132-ФЗ туроператорская деятельность на территории Российской Федерации допускается исключительно при наличии финансового обеспечения в виде 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. Причем данное требование распространяется также на деятельность юридических лиц, реализующих туристский продукт, сформированный за пределами Российской Федерации.

Сведения о туроператорах, имеющих финансовое обеспечение, вносятся в Реестр. Ведение Реестра осуществляет Федеральное агентство по туризму (Ростуризм). Сведения Реестра размещены в свободном доступе на электронном сайте Ростуризма в сети Интернет.

Согласно положениям статей 10 и 10.1 Закона № 132-ФЗ сведения о реестровом номере туроператора, сформировавшего реализуемый туристский продукт, данные о финансовом обеспечении, реквизиты туроператора как юридического лица (полное и сокращенное наименование, адрес), а также почтовый адрес отнесены к существенным (обязательным) условиям договора.

Данные о финансовом обеспечении включают его размер, номер, дату и срок действия договора страхования ответственности туроператора или банковской гарантии.

Турагент, действующий от своего имени, в обязательном порядке дополнительно включает в договор соответствующие сведения о себе.

Положениями статьи 17.1 Закона № 132-ФЗ установлены требования к предоставляемому финансовому обеспечению, в том числе в части выплаты денежных средств, причитающихся туристу или иному заказчику в возмещение реального ущерба, возникшего в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения туроператором обязательств по договору. При этом в указанной норме подробно определен состав реального ущерба, отличный от определения этого понятия, установленного статьей 15 Гражданского кодекса Российской Федерации. Причем в названной части Закон № 132-ФЗ сужает пределы финансовой ответственности туроператора по отношению к правилам, установленным статьей 15 Гражданского кодекса Российской Федерации и пунктом 2 статьи 13 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей». Однако следует иметь в виду, что такое ограничение размера выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора либо уплаты денежной суммы по банковской гарантии не исключает права гражданина требовать от туроператора возмещения всех убытков, понесенных им вследствие нарушения прав потребителя, а также компенсации морального вреда в общем порядке, определенном гражданским законодательством.

