

## **Прокуратура разъясняет: Особенности заключения договора с туроператорами (турагентами).**

15.10.2014

В последнее время широкий общественный резонанс получили факты нарушения прав граждан при оказании им туристических услуг. Летом 2014 года по России прокатилась волна банкротств туристических фирм. Отказ туроператоров от исполнения своих обязательств причинил значительный ущерб тысячам российских граждан.

Кузьминский межрайонный прокурор г. Москвы Захаров А.Г. разъясняет нормы законодательства, касающегося деятельности туристических фирм.

В соответствии с Федеральным законом «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» №132-ФЗ от 24.11.1996 под туристской деятельностью понимается туроператорская и турагентская деятельность, а также иная деятельность по организации путешествий. Туристский продукт формируется туроператором по его усмотрению исходя из конъюнктуры туристского рынка или по заданию туриста или иного заказчика туристского продукта (далее - иной заказчик).

Туроператор обеспечивает оказание туристам всех услуг, входящих в туристский продукт, самостоятельно или с привлечением третьих лиц, на которых туроператором возлагается исполнение части или всех его обязательств перед туристами и (или) иными заказчиками. Туроператор несет предусмотренную законодательством Российской Федерации ответственность 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).

Туроператор несет ответственность перед туристом и (или) иным заказчиком за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта, заключенному турагентом как от имени туроператора, так и от своего имени.

Продвижение и реализация туристского продукта турагентом осуществляются на основании договора, заключаемого между туроператором и турагентом. Турагент осуществляет продвижение и реализацию туристского продукта от имени и по поручению туроператора, а в случаях, предусмотренных договором, заключаемым между туроператором и турагентом, - от своего имени.

Туроператор обязан размещать информацию о турагентах, осуществляющих продвижение и реализацию туристского продукта, сформированного туроператором, на своем официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

Реализация туристского продукта осуществляется на основании договора, заключенного в письменной форме между туроператором и туристом и (или) иным заказчиком, а в случаях, предусмотренных настоящим Федеральным законом, турагентом и туристом и (или) другим заказчиком.

Указанный договор должен соответствовать законодательству Российской Федерации, в том числе законодательству о защите прав потребителей. Указанный договор заключается только в письменной форме, при этом его форма может быть различной, так как разрабатывается специалистами разных туристических организаций. Вместе с тем, законодательством установлен определенный перечень положений, которые в обязательном порядке должны присутствовать в договоре реализации туристского продукта.

Прежде чем подписать договор о реализации туристского продукта и все прилагающиеся к нему документы, потребителю необходимо внимательно ознакомиться с ними. В договоре в обязательном порядке должны быть прописаны следующие существенные условия:

- полное и сокращенное наименование, адрес (место нахождения), почтовый адрес и реестровый номер туроператора (турагента), сведения о туристе (ином заказчике);
- предмет договора: информация о потребительских свойствах туристского продукта - программе пребывания, маршруте и условиях путешествия, включая сведения о средствах размещения, условиях проживания (месте нахождения средства размещения, его категории) и питания, услугах по перевозке туриста в стране временного пребывания, наличии экскурсовода и другое;
- стоимость услуг - общая цена туристского продукта в рублях;
- права и обязанности сторон; - ответственность сторон;
- условия изменения и расторжения договора;
- претензии и порядок разрешения споров: сведения о порядке и сроках предъявления туристом (иным заказчиком) претензий к туроператору в случае нарушения последним условий договора; - сведения о финансовом обеспечении: размер обеспечения, номер, дата и срок действия договора страхования ответственности туроператора или банковской гарантии, наименование, адрес (место нахождения) и почтовый адрес организации, предоставившей финансовое обеспечение, сведения о порядке и сроках предъявления туристом требований о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора либо требований об уплате денежной суммы по банковской гарантии.

Часто граждане сталкиваются с ситуациями, когда туроператор (турагент) в нарушение ст. 10 Федерального закона от 24.11.1996 №132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», ст. 16 Закона от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей» включает в договор о реализации туристского продукта условия, ущемляющие права потребителей по сравнению с условиями, установленными законами и правилами. К условиям, ущемляющим права

потребителей можно отнести:

- удержание туроператором (турагентом) с потребителя при одностороннем расторжении договора до начала путешествия части денежной суммы, внесенной в счет договора, в виде фиксированных сумм (штрафов), процента от стоимости.

Турист вправе отказаться от исполнения договора об оказании услуг в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору ( ст. 32 Закона «О защите прав потребителей» №2300-1, ст. 782 Гражданского кодекса Российской Федерации). Фактические расходы туроператор (турагент) должен доказать, представив соответствующие документы.

- возможность изменения условий тура в одностороннем порядке. Изменение характера услуг, входящих в туристский продукт, в том числе места проживания туриста, возможно лишь с согласия последнего.

Согласно ст. 310 Гражданского кодекса Российской Федерации односторонний отказ от исполнения обязательства, и одностороннее изменение его условий не допускаются, за исключением случаев предусмотренных законом.

- изменение перечня существенных обстоятельств, в связи с которыми возможно изменение и расторжение договора. Данное условие включается туроператором (турагентом) с целью изменения стоимости тура, содержания или отмены.

Статья 10 Федерального закона от 24.11.1996 №132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» дает исчерпывающий перечень обстоятельств, в связи с которыми каждая из сторон договора о реализации туристского продукта вправе требовать его изменения или расторжения.

К существенным изменениям обстоятельств относятся: ухудшение условий путешествия, указанных в договоре; изменение сроков совершения путешествия; непредвиденный рост транспортных тарифов; невозможность совершения туристом поездки по независящим от него обстоятельствам (болезнь туриста, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства).

В случае нарушения туроператором (турагентом) Ваших прав при заключении договора, Вы можете обратиться с иском заявлением в суд. советник юстиции.

Межрайонный прокурор А.Г. Захаров

---

Адрес страницы: <http://vyhino-zhulebino.mos.ru/presscenter/news/detail/1350137.html>

---

[Управа района Выхино-Жулебино города Москвы](#)