Документ предоставлен КонсультантПлюс

Подготовлен для системы КонсультантПлюс

ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ТУРОПЕРАТОРОВ И ТУРАГЕНТОВ В СФЕРЕ ТУРИЗМА

Материал подготовлен с использованием правовых актов
по состоянию на 11 марта 2020 года

Введение

Под исполнителем туристских услуг понимаются туроператор, который заключает с потребителем договор о реализации туристского продукта, а также турагент, действующий на основании договора со сформировавшим туристский продукт туроператором и по его поручению заключающий договоры о реализации сформированного туроператором туристского продукта в соответствии с Федеральным законом от 24.11.1996 N 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" (далее - Закон N 132-ФЗ) и ГК РФ (абз. 2 п. 2 Правил оказания услуг по реализации туристского продукта, утв. Постановлением Правительства РФ от 18.07.2007 N 452 (далее - Правила N 452)). Деятельность данных организаций регулируется Законом РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" (далее - Закон N 2300-1), Законом N 132-ФЗ, Правилами N 452.

Туристский продукт - комплекс услуг по перевозке и размещению, оказываемых за общую цену (независимо от включения в общую цену стоимости экскурсионного обслуживания и (или) других услуг) по договору о реализации туристского продукта. Туроператорская деятельность - деятельность по формированию, продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемая юридическим лицом (туроператором) (ст. 1 Закона N 132-ФЗ). С целью формирования комплексного турпродукта туроператор заключает договоры с отелями, перевозчиками, гидами-экскурсоводами, страховыми компаниями (абз. 17 ст. 1 Закона N 132-ФЗ). Туроператор реализует сформированный им по собственному усмотрению туристский продукт потребителям (туристам или иным заказчикам турпродукта) напрямую или через туристические агентства.

Туроператорская деятельность

Осуществление туроператорской деятельности на территории РФ допускается юридическим лицом при наличии у него договора или договоров страхования гражданской ответственности за неисполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта и (или) банковской гарантии или банковских гарантий исполнения обязательств по договору о реализации туристского продукта (финансовое обеспечение ответственности туроператора), и при условии соответствия лиц, занимающих должности руководителя туроператора, его заместителя, главного бухгалтера, иного должностного лица, на которое возлагается ведение бухгалтерского учета туроператора (далее - должностное лицо туроператора), требованиям, установленным ч. 3 ст. 4.1 Закона N 132-ФЗ. Туроператоры, осуществляющие деятельность только в сфере выездного туризма, должны быть также членами объединения туроператоров в сфере выездного туризма, действующего в соответствии с Законом N 132-ФЗ, и иметь фонд персональной ответственности туроператора в соответствии с положениями ст. 11.6 Закона N 132-ФЗ. Для туроператора, осуществляющего деятельность одновременно в сфере выездного туризма и в сфере въездного туризма и (или) внутреннего туризма и сформировавшего фонд персональной ответственности туроператора в указанном максимальном размере, не требуется финансовое обеспечение ответственности туроператора, предусмотренное абз. 3 и 4 ч. 1 ст. 17.2 Закона N 132-ФЗ (в соответствии с ч. 3 ст. 17.2 Закона N 132-ФЗ указанный туроператор должен иметь финансовое

обеспечение ответственности туроператора, предусмотренное абз. 2 ч. 1 ст. 17.2 Закона N 132-ФЗ). Требования, предъявляемые к осуществлению туроператорской деятельности, также применяются в отношении юридических лиц, реализующих на территории Российской Федерации туристский продукт, сформированный иностранным туроператором (ст. 4.1 Закона N 132-ФЗ). Запрещается осуществление туроператорской деятельности юридическим лицом, сведения о котором отсутствуют в едином федеральном реестре туроператоров (www.russiatourism.ru), а также осуществление туроператором туроператорской деятельности в определенной сфере туризма (въездной туризм, выездной туризм, внутренний туризм), сведения о которой в отношении такого туроператора отсутствуют в едином федеральном реестре туроператоров (ч. 8 ст. 4.1 Закона N 132-ФЗ).

Договор страхования ответственности туроператора либо банковская гарантия должны обеспечивать надлежащее исполнение туроператором обязательств по всем договорам о реализации туристского продукта, заключаемым с туристами и (или) иными заказчиками непосредственно туроператором либо по его поручению турагентами (абз. 1 ст. 17.1 Закона N 132-ФЗ). В случае возникновения обстоятельств, указанных в ст. 17.4 Закона N 132-ФЗ, финансовое обеспечение ответственности туроператора должно гарантировать каждому туристу или иному заказчику, заключившему договор о реализации туристского продукта:

- возврат денежных средств, внесенных в счет договора о реализации туристского продукта, за услуги, оплаченные, но не оказанные туроператором или третьими лицами, на которых туроператором было возложено исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта;

- выплату денежных средств, причитающихся туристу или иному заказчику в возмещение реального ущерба, возникшего в результате неисполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта, в том числе денежных средств, необходимых для компенсации расходов, понесенных туристом или иным заказчиком в связи с непредвиденным выездом (эвакуацией) из страны (места) временного пребывания (ст. 17.1 Закона N 132-ФЗ).

Минимальный размер финансового обеспечения туроператоров установлен ст. 17.2 Закона N 132-ФЗ. Требованием к членству туроператора в объединении туроператоров в сфере выездного туризма является уплата взносов в резервный фонд в сроки, установленные Законом N 132-ФЗ, и в размере, определенном в соответствии с указанным Законом (ст. ст. 11.1, 11.4 Закона N 132-ФЗ).

Турагентская деятельность

Как было отмечено выше, турагентская деятельность - деятельность по продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемая юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем (турагентом) (ст. 1 Закона N 132-ФЗ).

Самостоятельно туристический продукт турагент не формирует, является розничным продавцом туристского продукта, сформированного туроператором. Турагент заключает договор непосредственно с туристом (или иным заказчиком туристского продукта). За продвижение и реализацию туристского продукта турагент получает от туроператора агентское вознаграждение.

Продвижение и реализация туристского продукта осуществляются турагентом на основании договора, заключенного туроператором и турагентом. Турагент осуществляет продвижение и реализацию туристского продукта по поручению туроператора (абз. 6 ст. 9 Закона N 132-ФЗ).

Правила реализации туристского продукта

Реализация туристского продукта осуществляется на основании договора, заключаемого в письменной форме, в том числе в форме электронного документа, между туроператором и туристом и (или) иным заказчиком, а в случаях, предусмотренных настоящим Федеральным

законом, между турагентом и туристом и (или) иным заказчиком. К существенным условиям договора о реализации туристского продукта относятся:

- полное и сокращенное наименования, адрес (место нахождения), почтовый адрес и реестровый номер туроператора;

- размер финансового обеспечения ответственности туроператора, номер, дата и срок действия договора или договоров страхования ответственности туроператора и (или) банковской гарантии или банковских гарантий, наименование, адрес, место нахождения организации, предоставившей финансовое обеспечение ответственности туроператора, в случае если фонд персональной ответственности туроператора не достиг максимального размера (за исключением туроператоров, указанных в абзацах втором и третьем части пятой статьи 4.1 Закона N 132-ФЗ);

- сведения о туристе, а также об ином заказчике и его полномочиях (если турист не является заказчиком) в объеме, необходимом для реализации туристского продукта;

- общая цена туристского продукта в рублях;

- информация о потребительских свойствах туристского продукта - о программе пребывания, маршруте и об условиях путешествия, включая информацию о средствах размещения, об условиях проживания (месте нахождения средства размещения, категории гостиницы) и питания, услугах по перевозке туриста в стране (месте) временного пребывания, о наличии экскурсовода (гида), гида-переводчика, инструктора-проводника, а также о дополнительных услугах;

- права, обязанности и ответственность сторон;

- условия изменения и расторжения договора;

- сведения о порядке и сроках предъявления туристом и (или) иным заказчиком претензий к туроператору в случае нарушения туроператором условий договора;

- информация о порядке и сроках предъявления туристом и (или) иным заказчиком требований о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора либо требований об уплате денежной суммы по банковской гарантии, а также требований о возмещении реального ущерба туристу и (или) иному заказчику за счет средств фонда персональной ответственности туроператора при условии, что денежных средств страховщика или гаранта для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора или уплаты денежной суммы по банковской гарантии оказалось недостаточно в случае, если фонд персональной ответственности туроператора не достиг максимального размера (за исключением туроператоров, указанных в абзацах втором и третьем части пятой статьи 4.1 Закона N 132-ФЗ);

- информация о порядке и сроках предъявления туристом и (или) иным заказчиком требований о возмещении реального ущерба туристу и (или) иному заказчику за счет средств фонда персональной ответственности туроператора в случае, если фонд персональной ответственности туроператора достиг максимального размера;

- условие выдачи туристу и (или) иному заказчику, приобретающим услугу по перевозке, оказываемую туроператором отдельно либо в составе туристского продукта, электронного перевозочного документа (билета), подтверждающего право туриста на перевозку до пункта назначения и обратно либо по иному согласованному в договоре о реализации туристского продукта маршруту и оформленного на основании данных документа, удостоверяющего личность пассажира. Если договор о реализации туристского продукта заключен ранее чем за 24 часа до начала путешествия, такой документ (билет) должен быть выдан туристу и (или) иному заказчику не позднее чем за 24 часа до начала путешествия;

- условие выдачи туристу и (или) иному заказчику, приобретающим у туроператора услугу по размещению в гостинице или ином средстве размещения отдельно либо в составе туристского продукта, документа о бронировании и получении места в гостинице или ином средстве размещения (ваучера) на условиях, согласованных с туристом и (или) иным заказчиком в договоре о реализации туристского продукта. Договор о реализации туристского продукта должен содержать сведения о заключении в пользу туриста договора добровольного страхования, условиями которого предусмотрена обязанность страховщика осуществить оплату и (или) возместить расходы на оплату медицинской помощи в экстренной и неотложной формах, оказанной туристу на территории страны временного пребывания при наступлении страхового случая в связи с получением травмы, отравлением, внезапным острым заболеванием или обострением хронического заболевания, включая медицинскую эвакуацию туриста в стране временного пребывания и из страны временного пребывания в страну постоянного проживания, и (или) возвращения тела (останков) туриста из страны временного пребывания в страну постоянного проживания в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации и страны временного пребывания, или сведения об отсутствии договора добровольного страхования (ст. 10 Закона N 132-ФЗ).

Договор о реализации туристского продукта, заключаемый между туристом и (или) иным заказчиком и турагентом, должен также содержать следующие существенные условия:

- полное и сокращенное наименования, адрес, место нахождения турагента;

- информацию о том, что лицом (исполнителем), оказывающим туристу и (или) иному заказчику услуги, входящие в туристский продукт, по договору о реализации туристского продукта, является туроператор, в том числе информация о способах связи с туроператором (номера телефонов, факсов, адрес сайта в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, адрес электронной почты);

- информацию о том, что турагент является исполнителем и несет предусмотренную законодательством Российской Федерации ответственность по договору о реализации туристского продукта в отношении обязанностей турагента;

- обязательство турагента о передаче денежных средств, полученных от туриста и (или) иного заказчика, туроператору, если иной порядок оплаты туристского продукта не предусмотрен договором между турагентом и туроператором;

- обязательство турагента по уведомлению туроператора, сформировавшего туристский продукт, о заключении договора о реализации туристского продукта;

- обязательство турагента по согласованию с туроператором, сформировавшим туристский продукт, условий путешествия (в том числе потребительских свойств туристского продукта) на основании запроса туриста и (или) иного заказчика, адресованного турагенту;

- сведения о порядке и сроках предъявления туристом и (или) иным заказчиком претензий к турагенту в случае нарушения турагентом обязательств по договору о реализации туристского продукта (ст. 10.1 Закона N 132-ФЗ).

Статья 10.3 Закона N 132-ФЗ предусматривает возможность заключения договора о реализации туристского продукта в электронной форме (электронная путевка).

Для заключения такого договора турист или иной заказчик может передать туроператору, турагенту информацию в электронной форме (заявку о заключении договора о реализации туристского продукта и иные документы) путем ее размещения на официальном сайте туроператора, турагента в информационно-телекоммуникационной сети Интернет. При этом указанный официальный сайт туроператора, турагента может использоваться в качестве информационной системы, обеспечивающей обмен информацией в электронной форме между

туроператором, турагентом, являющимися операторами этой системы, и туристом и (или) иным заказчиком.

Требования к использованию документов в электронной форме и порядок обмена информацией в электронной форме между туроператором, турагентом и туристом и (или) иным заказчиком при реализации туристского продукта устанавливаются Правительством РФ с соблюдением требований Федерального закона от 07.08.2001 N 115-ФЗ "О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма", Федерального закона от 06.04.2011 N 63-ФЗ "Об электронной подписи" и Федерального закона от 27.07.2006 N 152-ФЗ "О персональных данных".

Договор о реализации туристского продукта, составленный в форме электронного документа, считается заключенным с момента оплаты туристом или иным заказчиком туристского продукта, подтверждающей их согласие с условиями, содержащимися в предложенном туроператором, турагентом договоре о реализации туристского продукта.

Электронная путевка формируется на основании заключенного договора о реализации туристского продукта и является документом, содержащим основные данные о туристе или туристах и информацию об их путешествии. Форма электронной путевки утверждается уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.

Сформированная электронная путевка размещается в единой информационной системе электронных путевок. Порядок размещения электронных путевок в единой информационной системе электронных путевок и перечень указанных в них сведений определяются уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.

При использовании электронной путевки турист или иной заказчик вправе потребовать, а туроператор обязан выдать заверенную выписку из единой информационной системы электронных путевок, содержащую условия соответствующего договора о реализации туристского продукта.

Для учета электронных путевок туроператором ведется реестр электронных путевок туроператора. Требования к реестру электронных путевок туроператора утверждаются уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.

Порядок создания и функционирования единой информационной системы электронных путевок, ее структура и условия предоставления содержащейся в ней информации устанавливаются Правительством РФ.

Ответственность исполнителя услуг по реализации туристского продукта

Исполнитель (туроператор или турагент) в соответствии с п. 22 Правил N 452, Законом N 2300-1 несет ответственность:

- за ненадлежащую информацию о туристском продукте и исполнителе, в том числе за причинение вреда жизни, здоровью и имуществу потребителя вследствие непредоставления ему полной и достоверной информации;

- за реализацию туристского продукта, содержащего в себе недостатки, в том числе за нарушение требований к качеству и безопасности туристского продукта;

- за нарушение сроков оказания услуг и иных условий договора о реализации туристского продукта;

- за включение в договор о реализации туристского продукта условий, ущемляющих права

потребителя по сравнению с условиями, установленными федеральными законами, Правилами N 452 и иными нормативными правовыми актами РФ;

- за причинение вреда жизни и здоровью потребителя, а также его имуществу вследствие недостатков туристского продукта.

Потребитель, если ему не предоставлена возможность незамедлительно получить при заключении договора о реализации туристского продукта информацию о туристском продукте, вправе потребовать от исполнителя возмещения убытков, причиненных необоснованным уклонением от заключения указанного договора, а если данный договор заключен - в разумный срок отказаться от его исполнения и потребовать возврата уплаченной за услуги суммы и возмещения других убытков. Исполнитель, не предоставивший потребителю полной и достоверной информации о туристском продукте, несет согласно п. 1 ст. 29 Закона N 2300-1 ответственность за недостатки туристского продукта, выявленные после оказания услуг потребителю вследствие отсутствия у потребителя такой информации.

Последствия нарушения исполнителем сроков оказания услуг, а также сроки устранения недостатков таких услуг и сроки удовлетворения отдельных требований потребителя определяются в соответствии со ст. ст. 28, 30 и 31 Закона N 2300-1, а права потребителя при обнаружении недостатков туристского продукта и право потребителя на отказ от исполнения договора о реализации туристского продукта - в соответствии со ст. ст. 29 и 32 Закона N 2300-1.

Турист имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда в случае невыполнения условий договора о реализации туристского продукта туроператором или турагентом в порядке, установленном законодательством Российской Федерации (ст. 6 Закона N 132-ФЗ).

Турист также может предъявить требование о выплате страхового возмещения страховщику, который заключил договор страхования гражданской ответственности туроператора. В случае наличия банковской гарантии у туроператора и его отказа возместить ущерб добровольно потребитель может обратиться с заявлением к банку, предоставившему гарантию (ст. 17.4 Закона N 132-ФЗ).

Туроператор обеспечивает оказание туристу всех услуг, входящих в туристский продукт, самостоятельно или с привлечением третьих лиц, на которых туроператором возлагается исполнение части или всех его обязательств перед туристом (или) иным заказчиком (абз. 2 ст. 9 Закона N 132-ФЗ).

Туроператор и турагент несут предусмотренную законодательством РФ ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств как друг перед другом, так и перед туристом и (или) иным заказчиком. Туроператор и турагент самостоятельно отвечают перед туристом и (или) иным заказчиком (абз. 3 ст. 9 Закона N 132-ФЗ).

По договору о реализации туристского продукта, заключенному турагентом, туроператор несет ответственность за неоказание или ненадлежащее оказание туристу и (или) иному заказчику услуг, входящих в туристский продукт, независимо от того, кем должны были оказываться или оказывались эти услуги (абз. 4 ст. 9 Закона N 132-ФЗ). Турагент несет предусмотренную законодательством РФ ответственность перед туристом и (или) иным заказчиком за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязанностей, предусмотренных договором о реализации туристского продукта (ст. 10.1 Закона N 132-ФЗ). Если турагент в отношениях с туристом действует от собственного имени, то в силу абз. 2 п. 1 ст. 1005 ГК РФ он может быть привлечен к ответственности перед туристом, однако, как указал Верховный Суд РФ в Постановлении Пленума от 28.06.2012 N 17, - только в пределах величины агентского вознаграждения (п. 48).

Туроператор отвечает перед туристом или иным заказчиком за действия (бездействие) третьих лиц, оказывающих услуги, входящие в туристский продукт, если федеральными законами и иными нормативными правовыми актами РФ не установлено, что ответственность перед туристом или иным заказчиком несет третье лицо (абз. 5 ст. 9 Закона N 132-ФЗ, Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 N 17 "О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей" - п. 50).

С целью усиления защиты прав потребителей туруслуг в сфере выездного туризма Правительством РФ приняты Постановление от 03.08.2016 N 753 "О внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации" и Постановление от 10.08.2016 N 779 "Об утверждении Правил возмещения реального ущерба туристам и (или) иным заказчикам туристского продукта из денежных средств фонда персональной ответственности туроператора в сфере выездного туризма".

Постановлением от 03.08.2016 N 753 внесены изменения в Правила оказания экстренной помощи туристам и Правила финансирования расходов на оказание экстренной помощи туристам из резервного фонда. Постановлением от 10.08.2016 N 779 Правительство РФ утвердило Правила возмещения реального ущерба туристам или иным заказчикам туристского продукта из денежных средств фонда персональной ответственности туроператор в сфере выездного туризма. Основанием для выплаты денежных средств, причитающихся туристу или иному заказчику, в целях возмещения реального ущерба из денежных средств фонда является факт причинения туристу или иному заказчику реального ущерба, возникшего в результате неисполнения туроператором своих обязательств по договору реализации турпродукта в сфере выездного туризма в связи с прекращением туроператорской деятельности по причине невозможности исполнения всех обязательств по договорам о реализации туристского продукта (п. 4 Правил).

Для финансирования расходов на оказание экстренной помощи туристам объединение туроператоров в сфере выездного туризма формирует резервный фонд в соответствии с требованиями Закона N 132-ФЗ. Резервный фонд формируется за счет взносов туроператоров, осуществляющих деятельность в сфере выездного туризма. Порядок и условия финансирования расходов на оказание экстренной помощи туристам из резервного фонда определяются Правительством Российской Федерации. Размер выплаты из резервного фонда определяется исходя из фактических расходов на оказание экстренной помощи туристам. Средства резервного фонда предназначены исключительно для оказания экстренной помощи туристам, находящимся за пределами территории Российской Федерации (ст. 11.4 Закона N 132-ФЗ).

Для выплаты денежных средств, причитающихся туристам и (или) иным заказчикам в целях возмещения реального ущерба, возникшего в результате неисполнения туроператором своих обязательств по договору о реализации туристского продукта в сфере выездного туризма в связи с прекращением туроператорской деятельности по причине невозможности исполнения всех обязательств по договорам о реализации туристского продукта, объединение туроператоров в сфере выездного туризма формирует для каждого члена объединения туроператоров в сфере выездного туризма фонд персональной ответственности туроператора в соответствии с требованиями Закона N 132-ФЗ. Фонд персональной ответственности туроператора формируется за счет ежегодного взноса туроператора в сфере выездного туризма. До достижения максимального размера фонда персональной ответственности туроператора денежные средства фонда персональной ответственности туроператора расходуются объединением туроператоров в сфере выездного туризма на возмещение реального ущерба туристам и (или) иным заказчикам, если денежных средств страховщика или гаранта для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора или уплаты денежной суммы по банковской гарантии оказалось недостаточно. При достижении максимального размера фонда персональной ответственности туроператора денежные средства фонда персональной ответственности туроператора расходуются объединением туроператоров в сфере выездного туризма на возмещение реального ущерба туристам и (или) иным заказчикам, возникшего в результате

неисполнения туроператором своих обязательств по договору о реализации туристского продукта в сфере выездного туризма в связи с прекращением туроператорской деятельности по причине невозможности исполнения всех обязательств по договорам о реализации туристского продукта. Порядок и условия возмещения реального ущерба туристам и (или) иным заказчикам из денежных средств фонда персональной ответственности туроператора устанавливаются Правительством Российской Федерации (ст. 11.6 Закона N 132-ФЗ).

Исполнитель (туроператор или турагент) освобождается от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств перед потребителем, если докажет, что неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств произошло вследствие непреодолимой силы, а также по иным основаниям, предусмотренным федеральными законами (п. 22 Правил N 452).

Подготовлено на основе материала
И.Н. Зельцер,
генерального директора ООО "ТурПраво"