**Как вернуть свои деньги при отказе от тура?**

Весной 2020 года вопрос, можно ли отказаться от тура и вернуть деньги, актуален как никогда. На фоне пандемии коронавируса люди массово отменяют заграничные поездки. Но аннулировать тур с возвратом оплаты можно и по другим, более личным причинам.

С точки зрения права покупка и оплата путевки — это заключение договора. Его можно расторгнуть, причем в некоторых случаях без последствий для заказчика (туриста). Для этого нужно знать и применять не только нормы ГК РФ, но и законы о туризме и защите прав потребителей. Разберемся, как эти положения действуют на практике.

Турист имеет право отказаться от поездки в любой момент, в том числе после ее предполагаемого начала. При этом он обязан возместить исполнителю — туроператору — все фактические затраты по организации отдыха, которые тот уже понес (ст. 782 "Гражданского кодекса Российской Федерации (часть вторая)" от 26.01.1996 N 14-ФЗ (далее – ГК РФ), ст. 32 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" (далее - Закон ОЗПП).

К фактическим затратам относятся расходы на невозвратное бронирование авиабилетов, отеля, оформление страховки, международные телефонные переговоры и др. В среднем они составляют 20–80 % стоимости путевки. Чем раньше турист заявит об отказе от путешествия, тем больше денег он сохранит. Все свои расходы туроператор обязан подтвердить документально.

Ст. 10 ФЗ № 132 от 24.11.1996 "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" (далее – Закон о туризме) ограничивает туриста в причинах, по которым он может требовать расторжения договора. К ним относятся непредвиденные и существенные изменения обстоятельств:

Ухудшение условий поездки (отказ отеля в размещении, аномальная жара и др.);

Увеличение транспортных расценок;

Изменение сроков поездки (перенос рейсов по решению перевозчика);

Личные обстоятельства, препятствующие поездке, — внезапное ухудшение состояния здоровья, отказ в выдаче визы и др.

На практике расторгнуть договор и вернуть деньги за путевку можно по любой другой причине. Сумма от этого не меняется.

Если в страну ехать опасно

Расторгнуть договор с туроператором можно по причине, упомянутой в ст. 14 ФЗ № 132, — из-за непредвиденного появления обстоятельств, делающих поездку небезопасной для жизни, здоровья, имущества туриста. К ним относят военные действия в стране временного пребывания, эпидемии, пожары, наводнения и др. Эти обстоятельства должны подтверждаться актами и заключениями госведомств: МИД, Роспотребнадзора и Ростуризма (п. 6 Обзор судебной практики ВС Р № 4 от 25.12.2019).

В этом случае оператор обязан вернуть деньги за тур полностью независимо от размера своих фактически понесенных затрат, если клиент отказался от путевки до начала поездки. Ели позднее — сумму, пропорциональную уже оказанным услугам.

В начала 2020 года из-за опасной эпидемиологической обстановки МИР РФ и Ростуризм признали Китай, Иран, Южную Корею и Италию неблагоприятными для посещения. Соответствующие предупреждения появились на сайтах госведомств, попали в региональные нормативные акты (Указ Мэра Москвы № 12-УМ от 05.03.2020). Все это — достаточное основание для отмены путевки с получением всей ее стоимости.

С кого требовать возврат?

С кого требовать возврата средств: туроператора или турагентства? Первый создает тур: наполняет его экскурсиями и разными интересными мероприятиями, организует проживание, питание, страховку, транспорт. Он формирует стоимость путевки. В терминах Закона ОЗПП это — производитель (исполнитель). Непосредственно с оператором турист, как правило, не взаимодействует до начала поездки.

Турагентство продает готовый тур желающим и берет с этого определенный процент от его стоимости. Оно может добавить дополнительные услуги от себя, например, организовать свадебную церемонию или заняться оформлением виз. В терминах Закона ОЗПП это — продавец.

Степень ответственности каждого из них перед клиентом определяет их соглашение. В договоре с туристом это должно быть указано. Если агентство ведет финансовые расчеты от своего имени, требовать средства можно с него. Но в подавляющем большинстве случаев оно подписывает все договоры с туристами от имени оператора, который принимает заявления на аннулирование поездок и возвращает деньги.

Пример из судебной практики. В Кемерово турист заказал путевку в ОАЭ, заплатил за нее почти 1 млн. руб. За несколько дней до вылета заболел, отменил поездку и потребовал деньги назад. Оператор выплатил ему 63 тыс. руб.: все остальное потрачено на невозвратное бронирование отеля.

Турист пошел в суд. В качестве ответчиков он привлек агента, субагента (кому непосредственно отдавал деньги), страховую компанию и оператора. В ходе рассмотрения оказалось, что оператор в РФ действовал от имени другой иностранной фирмы, которая была конечным исполнителем. Она получила деньги и уже потратила их на отель.

Суд разобрался в цепочке посредников и указал, что согласно Закона ОЗПП средства должен возмещать именно российский оператор, хотя от своих агентов он получил далеко не всю сумму, а то, что получил, отправил своему партнеру — иностранной компании. На руках у него была квитанция о переводе. Суд не принял ее как доказательство фактически понесенных расходов: деньги были перечислены зарубежному юридическому лицу без указания их назначения. В результате оператор пострадал больше всех: его обязали выплатить всю стоимость тура, неустойку, штраф и компенсацию морального вреда. Турист получил сумму, в 2,3 раза превышающую изначальные затраты (дело № 2-334/2017 от 15.05.2017 Кемеровского райсуда).

Пошаговая инструкция по возврату денег за отмененный тур

Приняв решение об отмене тура и возврате денег, стоит действовать последовательно. В лучшем случае оператор вернет средства сразу после аннулирования заявки на поездку. Если этого не произошло, нужно идти в суд.

Аннулирование тура

Сначала турист сообщает оператору через агента, что поездка не состоится. Порядок действий описан в договоре на оказание услуг или на сайте. У некоторых операторов запрос на аннулирование путевки подают через Личный кабинет в электронном виде, для других нужно письменное заявление.

Правила, по которым проходит возврат денег за туристическую путевку, оператор также публикует на своем сайте и включает в договор. В общем случае средства поступают клиенту в течение 10 дней. Такой срок устанавливает и п. 1 ст. 31 Закона ОЗПП.

Любое общение с агентством и оператором рекомендуется вести в письменном виде или записывать на диктофон телефонные переговоры.

Подача претензии

Если оператор не возвращает деньги добровольно, завышает размер своих расходов или тянет с ответом, турист отправляет ему претензию, в которой:

Требует возврата полной стоимости тура и подтверждения размера фактически понесенных затрат, если они не были представлены;

Обосновывает причину отказа от поездки;

Предупреждает, что готов воспользоваться своим правом на судебную защиту.

Претензионный досудебный порядок разрешения спора с оператором обязателен, если потребитель жалуется на качество туристического продукта. Но и в случае оспаривания суммы возврата за отмененную поездку стоит его придерживаться. Претензию отправляют заказным письмом с уведомлением о вручении. Максимальный срок ответа составляет 30 дней, если договором о реализации туристического продукта не предусмотрено иное (ст. 452 ГК РФ).

Обращение в суд

Если оператор проигнорировал претензию или отказал в ней, обращаются в суд. Так как дело проходит в рамках защиты прав потребителей, иск не облагается госпошлиной и подается по месту по месту его жительства или пребывания, по месту заключения договора, по месту нахождения ответчика договора о реализации турпродукта.

Основным ответчиком выступает оператор. Представителей турагентства стоит привлечь как соответчиков или заинтересованных лиц.

Иск с требованием до 100 тыс. руб. подают в мировой суд, более — в районный (п. 5 ч. 1 ст. 23 ГПК РФ). Предварительно копии всех материалов направляют туроператора и агентству заказным письмом с описью.

К иску прикладывают:

Документы, подтверждающие извещение всех участников процесса (почтовые уведомления о вручении);

Копию паспорта;

Копии заявления об аннулировании тура, досудебной претензии, ответа на них;

Документы, подтверждающие причину отказа от поездки (справки и заключения от врачей, официальные сообщения госведомств и др.);

Договор с турагентством, чеки (квитанции) об оплате.

**В суде можно требовать:**

**- Расторжения договора о реализации турпродукта;**

**- Пересчета суммы, подлежащей возврату (или всей стоимости поездки, если оператор не предоставил доказательства понесенных расходов или они недостоверны);**

**- Взыскания неустойки за нарушение срока исполнения требований по 3% ежедневно (ст. 28, 31 Закона ОЗПП), начиная с 11-го дня после получения заявления на аннулирование тура и возврата уплаченных денег;**

**- Штраф в 50% от суммы первого и второго (ст. 13 Закона ОЗПП);**

**- Компенсацию морального вреда.**

Согласно ст. 451 ГК РФ суд вправе перераспределить последствия расторжения договора в связи с существенно изменившимися обстоятельствами, исходя из принципа справедливости. То есть он может уменьшить размер фактически понесенных расходов оператора, даже если тот подтвердил их документально.

Если суд встанет на сторону ответчика, тот получит исполнительный лист для взыскания средств. Его подают в банк, где открыт расчетный счет туроператора, или приставам.