

Туристские услуги. Анализ судебной практики

Ни для кого не секрет, что туристическая отрасль – одна из тех отраслей российской экономики, которая одна из первых попала под удар новой коронавирусной инфекции.

В отделение защиты прав потребителей – консультационный центр ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Иркутской области» с марта по май 2020 года поступало большое количество звонков от граждан, которые планировали путешествовать, но им так этого и не удалось сделать в связи с закрытием границ и отменой авиарейсов.

Многие потребители задавались вопросами: «Есть Фонд персональной ответственности, Правительство выделило деньги в качестве субсидий туроператорам на возмещение затрат, понесенных при выполнении мероприятий: по договорам о реализации туристического продукта в сфере выездного туризма в рамках ограничений, связанных с распространением новой коронавирусной инфекции; по обеспечению вывоза туристов из государств, в которых сложилась неблагоприятная ситуация в связи с распространением новой коронавирусной инфекции? Почему туроператоры и турагенты не возвращают деньги уже сейчас? Почему приходится восстанавливать свои права в судебном порядке?».

На эти и многие другие вопросы нам, к сожалению, сложно было ответить в сложившейся ситуации тогда, да потом после вступления в силу Постановления Правительства РФ от 20.07.2020 № 1073 «Об утверждении Положения об особенностях на 2020 и 2021 годы исполнения и расторжения договора о реализации туристского продукта, заключенного по 31 марта 2020 года включительно...» (далее Положение) оставалось только принять позицию властей.

Однако, не смотря ни на что граждане обращались за помощью в восстановлении нарушенного права в суде. Так по вопросам взыскания денежных средств за несостоявшиеся путешествия с турагентов и туроператоров к нам обратилось более 200 потребителей и каждому десятому было подготовлено исковое заявление в суд с одними и теми же требованиями, а именно взыскать:

- полную стоимость тура;
- неустойку за нарушение сроков возврата денежных средств;
- проценты за пользование чужими денежными средствами вследствие их неправомерного удержания;
- штраф за несоблюдение добровольного порядка удовлетворения требований потребителя.

По итогам обратной связи с этими потребителями в декабре 2020 года, мы провели анализ рассмотрения дел в суде. Из 23 исковых заявлений были рассмотрены 10. По остальным 13-и заявлениям: 5 находятся на рассмотрении, в 3-х случаях граждане изменили свое решение обращаться в суд, по одному заявлению требования потребителя были удовлетворены в добровольном порядке, а по остальным информацию получить не удалось.

Так из 10 рассмотренных судами решений, все были удовлетворены, однако суды разделились во мнении.

Исковые требования по 6 заявлениям были удовлетворены почти полностью (снижен только размер морального вреда) и сроки по возврату денежных средств конкретизированы не были, то есть Ответчики (туроператор, турагент) обязаны вернуть денежные средства сразу после вступления решения суда в законную силу.

По остальным же 4 заявлениям суды не удовлетворили требования о взыскании морального вреда, процентов за пользование денежными средствами, штрафа, а при удовлетворении требований о выплате потребителям денежных средств в связи с расторжением договора о реализации туристского продукта, указали: «взыскать с «...» в пользу «...» денежные средства в размере «...», которые подлежат выплате в срок, **не позднее 31 декабря 2021 года**».

Таким образом, анализируя результаты судебной практики, приходим к выводу, что суды при вынесении решений об отказе от исполнения договоров о реализации туристского продукта не пришли к единому мнению и устоявшейся практики еще нет.

Мы понимаем недовольства и претензии потребителей, однако проблема продолжает оставаться нерешенной. При этом, чтобы хоть как-то поддержать потребителей, хотелось бы напомнить, что в соответствии с пунктом 8 Положения **туроператор** при осуществлении

возврата заказчику уплаченных им за туристский продукт денежных сумм, **обязан уплатить заказчику проценты** за пользование указанными денежными средствами в размере 1/365 ключевой ставки Центрального банка Российской Федерации, действующей на дату вступления в силу Положения, за каждый календарный день пользования. Проценты начисляются со дня предъявления заказчиком соответствующего требования до дня возврата заказчику уплаченной за туристский продукт денежной суммы.

За подготовкой текста искового заявления, в случае необходимости, потребители могут обращаться в Управление Роспотребнадзора по Иркутской области, а также в отделение защиты прав потребителей – консультационный центр ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии Иркутской области».

Подводя итог сказанному, хотелось бы, прежде всего, поддержать потребителей, порекомендовать - не опускать руки и всегда отстаивать свои права.