

О возврате денег за несостоявшийся тур.

В Консультационный Центр Управления Роспотребнадзора по Московской области поступают обращения потребителей с жалобами на отказ туроператорами в возврате денежных средств в связи с отменой туров. По данному вопросу полагаем необходимым разъяснить следующее:

Закон гарантирует возврат денежных средств за отмененный тур. Прежде всего необходимо обратиться к туроператору с претензией и постараться найти приемлемое решение.

Основные права туриста, в том числе при подготовке к путешествию и во время его совершения, включая транзит, определены статьей 6 Федерального закона от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации». К их числу относится право туриста на возврат денежных средств за неоказанную услугу, возмещение убытков и компенсацию морального вреда в случае невыполнения условий договора о реализации туристского продукта туроператором или турагентом, которое реализуется в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

Существенным нарушением условий договора о реализации туристского продукта признается нарушение, которое влечет для туриста и (или) иного заказчика такой ущерб, что он в значительной степени лишается того, на что был вправе рассчитывать при заключении договора.

К существенным нарушениям туроператором договора о реализации туристского продукта относятся:

- неисполнение обязательств по оказанию туристу и (или) иному заказчику входящих в туристский продукт услуг по перевозке и (или) размещению;
- наличие в туристском продукте существенных недостатков, включая существенные нарушения требований к качеству и безопасности туристского продукта.

Кроме того, односторонний отказ от исполнения обязательства и одностороннее изменение его условий не допускаются, за исключением случаев, предусмотренных Гражданским кодексом РФ, другими законами или иными правовыми актами (ст. 310 Гражданского кодекса РФ).

Таким образом, если туроператор не предоставляет туристу услугу (за исключением невозможности исполнения обязательств по обстоятельствам, за которые ни одна из сторон не отвечает), турист может требовать от туроператора оказания данных услуг в обязательном порядке либо возврата денег за весь договор полностью без штрафных санкций.

Поэтому туристам необходимо дождаться даты начала путешествия и в случае если туроператор не выполнит свои обязательства, в том числе в части перевозки к месту отдыха, обратиться ему за компенсацией.

Кроме того, Постановлением Правительства Российской Федерации от 20.07.2020 г. №1073 было утверждено Положение, определившее правила возврата денег или переноса туристических поездок (как зарубежных, так и внутрироссийских), не состоявшихся из-за пандемии новой коронавирусной инфекции (COVID-19), договоры о которых были заключены по 31 марта 2020 года. Согласно Положению, если путешествие было оплачено полностью, туристам предлагается такой же или равнозначный тур. Сроки новой поездки определяются по договоренности сторон, но она должна состояться не позднее 31 декабря 2021 года. Если турист отказывается от равнозначного тура, возврат денег осуществляется не позднее 31 декабря 2021 года. **С 08.04.2022 вступили в силу изменения в части продления срока возврата денег до 31.12.2022.**

В случае, когда денежные средства в нарушение Положения не возвращаются, имущественный спор разрешается исключительно в судебном порядке. При этом, с момента предъявления туристом требования о возврате денег до момента выплаты, на сумму начисляются проценты: 1/365 ключевой ставки Банка России за каждый день.

Потребители, которые заключили договоры после 31 марта 2020 года, имеют право потребовать расторжения договора о реализации туристского продукта с осуществлением возврата денежных средств или его изменения в рамках Федерального закона от 24.11.1996 №132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

Потребителям, путешествие которых было запланировано на период ограничений, в первую очередь, необходимо обратиться с письменным заявлением (претензией) в адрес туроператора, указав волеизъявление о расторжении договора о реализации туристского продукта с требованием осуществить возврат денежных средств. Заявление оформляется в двух экземплярах, один экземпляр необходимо вручить туроператору лично, либо направить по почте заказным письмом с уведомлением о вручении и описью вложения.

Если туроператор отказывается удовлетворить требования туриста в добровольном порядке, либо не предоставляет письменный ответ на заявление в течение 10 календарных дней с момента предъявления требования, турист вправе обратиться с исковым заявлением в суд.

При этом Управление Роспотребнадзора по Московской области готово оказать потребителям судебную защиту в рамках ст. 40 Закона РФ "О защите прав потребителей".

По вопросам участия Управления в судебной защите прав потребителей можно обращаться:

- в Управление Роспотребнадзора по Московской области и в Консультационный Центр для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Московской области» по адресу: г. Мытищи, ул. Семашко, д. 2, телефон: **8(495)582-93-03**;

Работает Единый консультационный центр, который функционирует в круглосуточном режиме, по телефону: **8 800 555 49 43** (звонок бесплатный), без выходных дней на русском и английском языках.

Управление напоминает о возможностях потребителей активно использовать Государственный информационный ресурс для потребителей <https://zpp.rosпотребнадzor.ru>, на котором каждый потребитель может ознакомиться с многочисленными памятками, обучающими видеороликами, образцами претензионных и исковых заявлений.