

Судебная практика Роспотребнадзора: туристические услуги.

Управление Роспотребнадзора по Кировской области приняло участие по ст.47 ГПК РФ в рассмотрении гражданского дела по иску потребителя к ООО «Центр заказов Отто-плюс» и туроператору ООО «Анекс туризм».

10.02.2020г. между истцом и ООО «Центр заказов Отто-плюс» заключен договор о реализации туристического продукта, заключаемого между турагентом и туристом и (или) иным заказчиком, и договор на бронирование тура на 4 человека. В этот же день потребителем произведена полная оплата тура в размере 137500 рублей. Между тем, в связи с закрытием ряда туристических направлений ввиду возникновения обстоятельств непреодолимой силы, вызванных распространением коронавирусной инфекции, в запланированное время туристическая поездка не состоялась. Потребитель обратился с заявлением о перезачете денежных средств в размере 137500 рублей в счет новой заявки, на основании которого между истцом и исполнителем-1 заключено дополнительное соглашение к договору- внесенные в счет оплаты турпродукта по заявке, забронированной ООО «Анекс Туризм» денежные средства в размере 137500 рублей, зачтены в счет оплаты новой заявки. В связи с распространением новой коронавирусной инфекции одним из условий въезда в Турцию являлась обязательная сдача ПЦР-теста на наличие COVID-19. Выяснилось, что у ребенка он положительный. В этот же день состояние здоровья у истца и его супруги ухудшилось, обратились за медицинской помощью, выписаны больничные листы. Туристическая поездка в указанные даты не состоялась по независящим от истца обстоятельствам. Потребитель направил в ООО «Центр заказов Отто-плюс» заявление, в котором просил перенести сроки тура на период после полного выздоровления и снятия ограничений Роспотребнадзора. Ответа не последовало, в связи с чем он вновь обратился в ООО «Центр заказов Отто-плюс» с заявлением об изменении условия реализации туристического продукта на взаимовыгодных условиях, либо о расторжении договора реализации туристического продукта и возврате уплаченной денежной суммы в размере 137500 рублей. Исполнителем-1 направлено информационное письмо, в котором указано, что ООО «Центр заказов Отто-плюс», являющееся турагентом, полностью исполнило свои обязанности перед истцом и обязанности по дальнейшему оказанию услуг и ответственность за их оказание возложены на исполнителя-2. Тогда истец обратился в ООО «Центр заказов Отто-плюс» с претензией в рамках соблюдения обязательного досудебного порядка урегулирования спора, попросил расторгнуть договор и вернуть уплаченную сумму в размере 137500 рублей. В ответе на претензию турагентом предложен вариант мирного урегулирования спора путем переноса даты поездки, в том числе с изменением направления, сохранив денежные средства у оператора.

Истцом направлена претензия в адрес туроператора с требованием расторгнуть договор и возратить денежные средства в размере 137500 рублей. Адресатом претензия получена, но в установленные законом сроки ответа не последовало.

В ходе досудебного урегулирования спора ООО «Центр заказов Отто-плюс», вернуло истцу сумму агентского вознаграждения в размере 6488,26 руб.

Управлением дано заключение об обоснованности заявленных истцом требований.

В соответствии со ст.4 Закона РФ от 07.02.1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей», исполнитель обязан оказать потребителю услугу, качество которой

соответствует договору. Потребитель 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.

Согласно федерального закона от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» туристский продукт формируется туроператором по его усмотрению исходя из конъюнктуры туристского рынка или по заданию туриста или иного заказчика туристского продукта.

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 и (или) иным заказчиком.

Туроператор и турагент несут предусмотренную законодательством Российской Федерации 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.

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.

Турагент несёт ответственность перед туристом и (или) иным заказчиком за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязанностей, предусмотренных договором о реализации туристского продукта.

Каждая из сторон вправе потребовать изменения или расторжения договора о реализации туристского продукта в связи с существенным изменением обстоятельств, из которых стороны исходили при заключении договора.

К существенным изменениям обстоятельств относится, в том числе, невозможность совершения туристом поездки по независящим от него обстоятельствам.

Судом вынесено решение об удовлетворении требований потребителя: договор о реализации туристского продукта с ООО «Центр заказов Отто-плюс» расторгнут, с ООО «Анекс туризм» в пользу истца подлежит взысканию сумма в размере 131011 рублей 54 копейки.

Непосредственно с решением суда можно ознакомиться с помощью Государственного информационного ресурса в сфере защиты прав потребителей перейдя по ссылке <https://zpp.rosпотреbnadzor.ru/adjudications/regional/328092>.

**Консультационный пункт по защите прав потребителей
филиала ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Кировской области»
в Советском районе, г.Советск Кировской области ул. Кирова
д.1, т.(883375)22202, эл.почта 31_urist@sanepid.ru**