[Справочно](http://rospotrebnadzor.ru/cabinet/%D0%98%D0%BD%D1%84%D0%BE%D1%80%D0%BC%D0%B0%D1%86%D0%B8%D1%8F%20%D0%B4%D0%BB%D1%8F%20%D0%BF%D0%BE%D1%82%D1%80%D0%B5%D0%B1%D0%B8%D1%82%D0%B5%D0%BB%D0%B5%D0%B9%20%D1%82%D1%83%D1%80%D1%83%D1%81%D0%BB%D1%83%D0%B3%20%D0%BF%D0%BE%20%D0%95%D0%B3%D0%B8%D0%BF%D1%82%D1%83%20%28%D1%81%D1%82.%2014%20%D0%A4%D0%97%20132-%D0%A4%D0%97%29%2010-11-2015%20%28%D0%BA%D0%BE%D0%BF%D0%B8%D1%8F%29.docx)

Относительно порядка защиты прав туристских услуг в связи с ситуацией в Египте разъясняем следующее.

Правоотношения по договору о реализации туристского продукта регулируются Федеральным законом от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ» (далее – Закон об основах туристской деятельности).

Согласно положениям статьи 14 Закона об основах туристской деятельности «в случае возникновения обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране (месте) временного пребывания туристов (экскурсантов) угрозы безопасности их жизни и здоровья, а равно опасности причинения вреда их имуществу, турист (экскурсант) и (или) туроператор (турагент) вправе потребовать в судебном порядке изменения договора о реализации туристского продукта или его расторжения.

При этом необходимо иметь в виду, что под «судебным порядком» понимается не только подача и рассмотрение иска в суде, но и досудебная (претензионная) стадия урегулирования спорной ситуации.

Также необходимо иметь в виду базовые положения пункта 5 статьи 10 Гражданского кодекса РФ, согласно которым в гражданских правоотношениях предполагается не только добросовестность их участников, но и разумность их действий.

Исходя из этого, всем заинтересованным гражданам рекомендуется не отказываться сразу от предложений туроператоров и турагентов об изменении заключенного договора в целях достижения разумного взаимоприемлемого решения, которое позволит избежать обращения в суд. Тем более, что попытка договориться (если в дальнейшем потребитель решит все-таки реализовать право требовать возвращения денежных средств в судебном порядке) при наличии документированной информации (например, в виде переписки с туроператором или турагентом) может быть использована в суде как дополнительный аргумент, чтобы суд вынес решение в пользу потребителя о возврате денежных средств, уплаченных по договору о реализации туристского продукта (если изменить договор не представляется возможным по объективным причинам).

В случае, если гражданин все-таки решил идти в суд в целях возвращения денежных средств, основываясь на нормах статьи 14 Закона об основах туристской деятельности, то применительно к рассматриваемым событиям, связанным с приостановлением авиасообщения с Арабской Республикой Египет, необходимо иметь в виду следующее.

Наличие «обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране (месте) временного пребывания туристов (экскурсантов) угрозы безопасности их жизни и здоровья, а равно опасности причинения вреда их имуществу» подтверждается соответствующими решениями федеральных органов государственной власти, органов государственной власти субъектов РФ, органов местного самоуправления, принимаемыми в соответствии с федеральными законами».

В той же статье 14 указано, что «уполномоченный федеральный орган исполнительной власти информирует туроператоров, турагентов и туристов (экскурсантов) об угрозе безопасности туристов (экскурсантов) в стране (месте) временного пребывания, в том числе путем опубликования соответствующих сообщений в государственных средствах массовой информации. Указанное опубликование осуществляется в порядке, предусмотренном законодательством РФ о средствах массовой информации для опубликования обязательных сообщений».

6 ноября 2015 года на сайте Президента РФ по адресу <http://www.kremlin.ru/events/president/news/50645> была размещена информация о том, что «Президент согласился приостановить авиасообщение с Египтом до установления должного уровня безопасности авиаперелётов».

В тот же день Ростуризм проинформировал через свой официальный сайт о том, что «в интересах обеспечения безопасности российских граждан Президент РФ принял решение о приостановке авиасообщения с Египтом и поручил разработать механизм возвращения на родину находящихся в настоящее время в этой стране россиян» (<http://www.russiatourism.ru/news/9688/>).

7 ноября 2015 года Ростуризм повторно проинформировал через свой официальный сайт о том, что «в соответствии с решением Национального антитеррористического комитета, в связи с реальными угрозами совершения актов незаконного вмешательства в деятельность российских авиакомпаний для снижения рисков до особого указания: 06 ноября 2015 года с 20:00 по московскому времени все российские коммерческие авиакомпании и эксплуатанты авиации общего назначения приостанавливают выполнение всех регулярных, транзитных и чартерных рейсов с пассажирами на борту в пункты на территории Арабской Республики Египет» (<http://www.russiatourism.ru/news/9690/>).

8 ноября 2015 г. на официальном интернет-портале правовой информации по адресу <http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/0001201511080001> был опубликован Указ Президента РФ от 8 ноября 2015 г. № 553 «Об отдельных мерах по обеспечению национальной безопасности РФ и защите граждан РФ от преступных и иных противоправных действий» (далее – Указ № 553), который вступил в силу со дня его подписания (с 8 ноября 2015 г.) и распространяется на правоотношения, возникшие с 6 ноября 2015 г. (пункт 5 Указа № 553).

Указом № 553 Президент РФ постановил, что «органам государственной власти РФ, федеральным государственным органам, органам местного самоуправления, юридическим лицам, образованным в соответствии с законодательством РФ, организациям и физическим лицам, находящимся под юрисдикцией РФ, в своей деятельности исходить из того, что со дня вступления в силу настоящего Указа российским авиакомпаниям временно запрещается осуществлять воздушные перевозки (в том числе коммерческие) граждан с территории РФ на территорию Арабской Республики Египет».

В тот же день Ростуризм проинформировал через свой официальный сайт о вступлении в силу Указа № 553 (<http://www.russiatourism.ru/news/9698/>).

Таким образом, было обеспечено соблюдение требований статьи 14 Закона об основах туристской деятельности, дающих основание потребителям туристских услуг, а также туроператорам (турагентам) реализовать свое законное право изменить условия или расторгнуть договор о реализации туристского продукта в судебном порядке из-за ситуации, возникшей в связи с необходимостью обеспечения безопасности граждан РФ за рубежом.

В любом случае потребители туристских услуг, срок предоставления которых не наступил, принявшие в связи с наступлением вышеуказанных обстоятельств решение о расторжении договора о реализации туристского продукта до начала путешествия, имеют право требовать в судебном порядке возвращения 100% денежной суммы, уплаченной по договору, на что прямо указывается в абзаце 5 статьи 14 Закона об основах туристской деятельности.

Очевидно, что в указанную категорию попадают и те потребители туристских услуг, которые не смогли улететь в Египет с 6 ноября 2015 года после появления информации о приостановке авиасообщения, независимо от того обстоятельства, прибыли или не прибыли туристы в аэропорт для путешествия. В этой связи необходимо отметить, что правила статьи 14 Закона об основах туристской деятельности обязывают туроператора вернуть 100% стоимость договора о реализации туристского продукта вне зависимости от того, кем (туристом или туроператором) и в какой форме было инициировано расторжение договора, приоритетно принимая во внимание наличие обстоятельств, свидетельствующих об угрозе безопасности туризма в стране временного пребывания. Поэтому с учетом специфики конкретной рассматриваемой ситуации неявку туриста (туристов) в аэропорт, равно как и невылет явившихся для путешествия туристов можно рассматривать как форму заявления о расторжении договора посредством совершения конклюдентных действий со стороны туриста (туристов) и туроператора соответственно.

Согласно нормам той же статьи 14 Закона об основах туристской деятельности потребители туристских услуг, принявшие решение о расторжении договора о реализации туристского продукта после начала путешествия (после состоявшегося перелета в Египет), имеют право требовать в судебном порядке возвращения денежной суммы, уплаченной по договору, «в размере, пропорциональном стоимости не оказанных туристу услуг».

В указанную категорию также попадают случаи организованного туроператором вывоза туристов из Египта во время рассматриваемых событий без заявления туристов о принятии решения о расторжении (изменении) договора о реализации туристского продукта (о наличии таких случаев сообщили СМИ), поскольку соответствующие события могут квалифицироваться как принятие решения турператором о расторжении договора о реализации туристского продукта при наличии обстоятельств, свидетельствующих об угрозе в стране временного пребывания.

С учетом распространения Указа № 553 на правоотношения, возникшие с 6 ноября 2015 г., срок исковой давности (3 года) исчисляется с указанной даты.

Процессуальные возможности участия Роспотребнадзора (его территориальных органов) в судебной защите прав потребителей установлены взаимосвязанными положениями части 1 статьи 47 Гражданского процессуального кодекса РФ (далее – ГПК РФ) и пункта 5 статьи 40 Закона РФ от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», в соответствии с которыми Роспотребнадзор (его территориальные органы) до принятия решения судом первой инстанции могут вступать в дело по своей инициативе или по инициативе лиц, в нем участвующих, для дачи заключения по делу в целях защиты прав потребителей.

При подаче иска это достигается посредством включения территориального органа Роспотребнадзора в состав участников дела. Обычно государственный орган, дающий заключение по гражданскому делу (это самостоятельный процессуальный статус участника судебного процесса) указывается в «шапке» иска после информации об ответчике.

После возбуждения гражданского дела заинтересованная сторона вправе обратиться в суд с заявлением-ходатайством о привлечении Роспотребнадзора (его территориального органа) как уполномоченного федерального органа исполнительной власти по осуществлению федерального надзора в области защиты прав потребителей для дачи заключения по гражданскому делу в целях защиты прав потребителей (по указанным выше основаниям). На основании такого заявления-ходатайства суд выносит определение в целях наделения Роспотребнадзора (его территориального органа) соответствующим объемом процессуальных прав и обязанностей лица, участвующего в деле (статьи 34, 35 ГПК РФ).

Постановлением Пленума Верховного Суда РФ от 28 июня 2012 г. № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» даны соответствующие разъяснения судам общей юрисдикции относительно процессуальных аспектов участия Роспотребнадзора (его территориальных органов) как уполномоченного федерального органа исполнительной власти в области защиты прав потребителей в соответствующей категории гражданских дел (в частности, см. пункт 27 указанного постановления).

Более подробные разъяснения по вопросам судебной защиты прав потребителей содержатся в разделе 4 «Судебная защита прав потребителей» государственного доклада «Защита прав потребителей в РФ в 2012 году», опубликованного на сайте Роспотребнадзора по адресу <http://rospotrebnadzor.ru/deyatelnost/zpp/?SECTION_ID=125>.