

Возврат денег за туристский продукт. Спешить, нельзя медлить!

В связи с возникшей в мире и в стране ситуацией по распространению коронавируса, в отделение по защите прав потребителей – консультационный центр поступило большое количество обращений по вопросу возврата денежных средств за неисполнение туроператором обязательств по договорам о реализации туристского продукта.

Казалось бы, что сложного в том, чтобы вернуть денежные средства, которые туроператором не были использованы по назначению, они не были потрачены по причине непредоставления услуги. Но, как оказывается на практике, не все так просто. Потребители оплатили туристский продукт и теперь не могут вернуть свои же денежные средства. Многочисленные обращения к турагентам и туроператорам остаются либо без ответа, либо потребителям предлагают воспользоваться возможностью перенести тур на более поздние сроки. Большинство потребителей негативно относятся к ситуации, конечно же такой исход их не устраивает, и они вынуждены обращаться в суд.

В свою очередь, Роспотребнадзор обращает внимание потребителей на то, что в случае одномоментного обращения в суд многочисленного количества потребителей с соответствующими исками реальное исполнение судебных решений в сегодняшней ситуации может с большой долей вероятности привести к физическому банкротству и прекращению деятельности многих участников рассматриваемого сегмента рынка. Однако потребителю сложно понять, и всё чаще он задается вопросом: Почему я должен отвоевывать свои деньги? Никому не хочется отвоевывать, а тем более терять своё, поэтому приходится ходить по различным инстанциям, высшей из которых является именно суд.

Так, за первое полугодие 2020 года в консультационный центр по защите прав потребителей обратилось 242 потребителя, что составило 8,4% от общего числа обращений. Анализ обращений за прошлые и текущий годы отражает значительную разницу в показателях. Сфера туризма за прошедшие годы была менее проблематичной и количество обращений не превышало 1%, так в 2018 году число обратившихся составило 47 человек, что соответствует 0,6% от общего числа обращений; в 2019 году количество обращений – 48, что соответствует 0,7% от общего числа обращений. Кроме того, специалистами было подготовлено 25 документов, 23 из которых – исковые заявления в суд, 2 - претензии. В настоящее время гражданские дела по указанным исковым заявлениям находятся на рассмотрении в судах общей юрисдикции.

Те потребители, которые в настоящее время уже обратились в суд, и у которых дело уже рассматривается, еще могут успеть получить решение суда до того, как в силу вступит Постановление Правительства «Об утверждении Положения об особенностях исполнения, изменения и (или) расторжения договора о реализации туристского продукта, заключенного **по 31 марта 2020 года** включительно...» (далее по тексту Постановление Правительства, Положение). В этом случае дело останется только за судебными приставами-исполнителями – отследить наличие денежных средств на счетах туроператоров и перечислить их потребителю во исполнение решения суда.

Те же потребители, которые решат обратиться в суд позднее, могут столкнуться с такой ситуацией, что для обращения в суд придется ждать истечения некоторого периода времени, в частности речь идет не о 10 – 30 днях, а о нескольких месяцах.

Итак, на сегодняшний день в стадии публичного обсуждения находится проект выше названного Постановления Правительства, разработанный Ростуризмом. Законом

предусмотрен срок обсуждения 20 дней, следовательно, обсуждение продлится до 4 июля. После этого следует независимая антикоррупционная экспертиза, заключение по оценке регулирующего воздействия (ОРВ), обсуждение в правительстве и принятие документа в окончательной редакции.

Если данный документ будет принят в той редакции, в которой он размещен в общем доступе в сети интернет, то потребитель столкнется со следующим нюансом: в случае расторжения договора по требованию потребителя, туроператор будет иметь право осуществить возврат потребителю уплаченных им за туристский продукт денежных сумм **в срок не позднее 31 декабря 2021 года**, за исключением следующих случаев:

1. Потребитель находится в трудной жизненной ситуации, наступившей в период действия рассматриваемого Положения. **В данном случае туроператор обязан вернуть потребителю деньги в течение 90 дней с даты предъявления указанного требования, но не позднее 31 декабря 2021 года.**

Под трудной жизненной ситуацией понимается любое из следующих обстоятельств: наличие у потребителя инвалидности; временная нетрудоспособность потребителя сроком более 2-х месяцев подряд; регистрация потребителя в качестве безработного гражданина. Также сюда относятся потребители, достигшие возраста 65 лет.

2. На момент вступления в силу Положения наступили сроки предоставления туристского продукта, предусмотренного договором, и туроператором не направлено уведомление, содержащее обязательство туроператора по предоставлению потребителю равнозначного туристского продукта в срок не позднее 31 декабря 2021 года. **В данном случае туроператор обязан вернуть потребителю деньги в срок не позднее 31 декабря 2020 года.**

Таким образом, если потребитель не успеет подать исковое заявление в суд до вступления в силу указанного Положения, то в суд он сможет обратиться только после 31 декабря 2021 года, за исключением 2-х вышеуказанных случаев.

При этом хотелось бы обратить особое внимание потребителей на то, что туроператор при осуществлении возврата потребителю уплаченных им за туристский продукт денежных сумм, обязан уплатить потребителю проценты за пользование указанными денежными средствами в размере 1/365 ключевой ставки Центрального банка РФ, действующей на дату вступления в силу Положения, за каждый календарный день пользования. Проценты начисляются со дня предъявления потребителем соответствующего требования до дня возврата заказчику уплаченной за туристский продукт денежной суммы.

Возможно, что среди потребителей, найдется и такой, который согласится на то, чтобы туроператор предоставил туристский продукт, предусмотренный договором либо равнозначный ему, в более поздние сроки (но не позднее 31 декабря 2021 года). Такая возможность также предусмотрена Положением. При этом туроператор не вправе требовать доплату за равнозначный туристский продукт в случае оплаты потребителем общей цены продукта, предусмотренной договором.

В связи со сказанным, хотелось бы напомнить: решение, как поступить в сложившейся ситуации, принимать только потребителю. Проанализируйте все «за» и «против», оценивайте возможный исход дела и примите обдуманное, взвешенное решение, результат которого сможет Вас удовлетворить.

Информация подготовлена специалистами отделения по защите прав потребителей – консультационного центра с использованием материалов СПС: Консультант Плюс