

Что делать потребителю при невозможности отправиться в путешествие?



Наступает туристический сезон, и многие граждане заранее приобрели туристические путевки. Иногда существенно изменяются обстоятельства, которые могут послужить поводом для отказа от поездки.

В соответствии с пунктом 22 Правил оказания услуг по реализации туристского продукта, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 18.11.2020 № 1852, к существенным изменениям обстоятельств относятся:

- ухудшение условий путешествия, указанных в договоре о реализации туристского продукта;
- изменение сроков совершения путешествия;
- непредвиденный рост транспортных тарифов;
- невозможность совершения потребителем поездки по независящим от него обстоятельствам (болезнь потребителя, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства).

Порядок и условия изменения или расторжения договора о реализации туристского продукта в связи с существенными изменениями обстоятельств, из которых исходили стороны при его заключении, а также последствия для сторон такого изменения или расторжения (в том числе распределение между сторонами расходов, понесенных ими в связи с исполнением договора о реализации туристского продукта), определяются гражданским законодательством Российской Федерации.

Рекомендуем прибегнуть к процедуре изменения договора (изменить маршрут или даты), поскольку в случае заявления требования о возврате всей денежной суммы, как показывает судебная практика, судами могут быть применены правила, установленные пунктом 3 статьи 781 Гражданского кодекса Российской Федерации. Указанная норма предусматривает, что в случае, когда невозможность исполнения возникла по обстоятельствам, за которые ни одна из

сторон не отвечает, заказчик (потребитель) возмещает исполнителю фактически понесенные им расходы, если иное не предусмотрено законом или договором возмездного оказания услуг.

Если сторонами не достигнуто соглашение о переносе даты поездки или изменении маршрута, потребитель вправе требовать расторжения договора и возврата денежных средств.

В соответствии со статьей 32 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» потребитель имеет право на отказ от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг) в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору.

Если путешествие не может состояться, то об этом необходимо уведомить туроператора в письменной форме.

Для туроператора - следует подробно изложить ситуацию, указав причины существенных изменений, приложить доказательства (наличие медицинских справок, больничный лист, отказ в выдаче визы и т. д.). В претензии необходимо указать свои контактные данные, адрес для получения ответа и указать реквизиты счета, с которого производилась оплата за туристский продукт. Претензию можно направить посредством почтовой связи заказным письмом с уведомлением о вручении на юридический адрес организации (адрес регистрации индивидуального предпринимателя).

Чем раньше потребитель обратится за возвратом денежных средств за туристическую путевку, тем выше шансы вернуть полностью всю сумму.

*Опубликовано в соответствии с обращением
ФФБУЗ "Центр гигиены и эпидемиологи" Московской области;
от 22.05.2025 № 456-02-046*