

Ответственность Туроператора и Турагента по договору о реализации туристского продукта

В соответствии с п. 22 Постановления Правительства РФ от 18.07.2007 N 452 «Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта», исполнитель в соответствии с Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» несет ответственность:

- за ненадлежащую информацию о туристском продукте и исполнителе, в том числе за причинение вреда жизни, здоровью и имуществу потребителя вследствие непредоставления ему полной и достоверной информации;
- за реализацию туристского продукта, содержащего в себе недостатки, в том числе за нарушение требований к качеству и безопасности туристского продукта;
- за нарушение сроков оказания услуг и иных условий договора о реализации туристского продукта;
- за включение в договор о реализации туристского продукта условий, ущемляющих права потребителя по сравнению с условиями, установленными федеральными законами, настоящими Правилами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;
- за причинение вреда жизни и здоровью потребителя, а также его имуществу вследствие недостатков туристского продукта.

В соответствии с п. 2 Постановления Правительства РФ от 18.07.2007 № 452, под исполнителем понимаются туроператор, который заключает с потребителем договор о реализации туристского продукта, а также турагент, действующий на основании договора со сформировавшим туристский продукт туроператором и по его поручению заключающий договоры о реализации сформированного туроператором туристского продукта в соответствии с Федеральным законом «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» и Гражданским кодексом Российской Федерации.

Ответственность Турагента по договору о реализации туристского продукта Турагент не несёт ответственности за последствия ненадлежащего формирования туристского продукта и исполнение договора о реализации туристского продукта. Вместе с тем турагент, действующий от своего имени, несёт полную ответственность перед потребителями за нарушение их прав на стадии заключения договора о реализации туристского продукта и ранее (до заключения договора), прежде всего в части своевременного предоставления

необходимой и достоверной информации, обеспечивающей правильный выбор физическими лицами туристских продуктов.

Другими словами, если турагент ввел в заблуждение туриста, например о том, что отель, где предстоит ему отдохнуть пятизвездочный, тогда как знал о том, что сформированный туроператором туристский продукт включает в себя лишь проживание в трехзвездочном отеле, то ответственность понесет турагент (турфирма, которая продала путевку).

Но если турпродукт изначально включал в себя проживание в отеле 5 звезд, о чем было указано в договоре о реализации туристского продукта, заключенного с клиентом, но по приезду в место отдыха, турист был заселен в отель 3 звезды - ответственность должен нести туроператор.

Турагент также несет ответственность за услуги, оказываемые туристу, которые не вошли в сформированный туроператором туристский продукт. Например, турагент может оказывать такую услугу, как «помощь и содействие в получении загранпаспорта».

В случае если услуга не оказана, либо оказана несвоевременно, убытки, связанные с этим (в том числе в связи с отказом от поездки), могут быть взысканы именно с турагента, а не с туроператора.

Ответственность Туроператора по договору о реализации туристского продукта.

Продвижение и реализация туристского продукта турагентом осуществляются на основании агентского договора, заключаемого между туроператором и турагентом.

Ответственность турагента или туроператора за ненадлежащее качество туристских услуг или их непредоставление возможна в зависимости от договора, заключенного между ними.

Если заключен договор поручения, то права и обязанности на основании абзаца 3 п.1 статьи 1005 ГК РФ, возникают непосредственно у принципала, т.е. у туроператора (если в договоре не предусмотрено иное). В этом случае претензии должны предъявляться к туроператору и организации, предоставившей финансовое обеспечение.

В том случае, когда турагент реализует туристский продукт от своего имени, то согласно абзацу 2 п. 1 статьи 1005 ГК РФ, приобретает права и становится обязанным агент (турагент), хотя бы принципал (туроператор) и был назван в сделке или вступил с третьим лицом в непосредственные отношения по исполнению сделки.

Согласно ст. 6 Закона N 132-ФЗ турист имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда в случае невыполнения условий договора о реализации туристского продукта туроператором или турагентом в порядке, установленном законодательством РФ.

Турагент считается исполнителем по договору только в случае, если он действует от своего имени (см. п. 2 Постановления Правительства РФ от 18.07.2007 № 452 «Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта»).

Таким образом, при реализации турагентом туристского продукта от своего имени турист вправе предъявить претензии к турагенту.

Однако такой вывод является не совсем верным, хотя нередко и находит отражение в судебной практике.

В п. 4 статьи 1005 ГК РФ указано, что законом могут быть предусмотрены особенности отдельных видов агентского договора.

Такие особенности предусмотрены специальными нормами, регулирующими туристскую деятельность.

Так, ст. 10.1 Закона N 132-ФЗ предусмотрено, что в договор о реализации туристского продукта при его реализации турагентом от своего имени должна быть включена информация о том, что лицом (исполнителем), оказывающим туристу и (или) иному заказчику услуги по этому договору, является туроператор.

В статье 10 закона от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» указано, что претензии к качеству туристского продукта предъявляются туристом и (или) иным заказчиком туроператору в письменной форме в течение 20 дней со дня окончания

действия договора и подлежат рассмотрению в течение 10 дней со дня получения претензий.

Статьей 9 Закона № 132-ФЗ предусмотрено, что туроператор несет ответственность перед туристом за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта (в том числе за неоказание или ненадлежащее оказание туристам услуг, входящих в туристский продукт, независимо от того, кем должны были оказываться или оказывались эти услуги). Туроператор также отвечает перед туристами за действия (бездействие), совершенные от имени туроператора его турагентами в пределах своих обязанностей (полномочий).

Статьей 17.4 Закона № 132-ФЗ (в ред. от 03.05.2012г.) предусмотрено, что основанием для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора является факт установления обязанности туроператора возместить туристу реальный ущерб, возникший в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта, если это является существенным нарушением условий такого договора. К существенным нарушениям туроператором указанного договора данной статьей отнесено, среди прочего, неисполнение обязательств по оказанию туристу входящих в туристский продукт услуг по размещению. Иск о возмещении реального ущерба, возникшего в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта, может быть предъявлен туристом туроператору либо туроператору и страховщику (гаранту) совместно.

Приведенные нормы права позволяют сделать вывод о том, что в случае когда договор о реализации туристского продукта заключен турагентом от своего имени, турист имеет возможность обратиться с требованием о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора непосредственно к организации, предоставившей туроператору финансовое обеспечение, и предъявить свои претензии к туроператору.

Рекомендуем обзор: «Качество туристских услуг, или их неоказание. Убытки. Судебная практика» (ненадлежащее качество услуг входящих в турпутевку и убытки. Неоказание туристской услуги Туроператором. Судебная практика).

Если в агентском договоре между Турагентом и Туроператором указано, что ответственность за исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта несет Турагент?

Существует позиция, поддерживаемая судами, согласно которой туроператор не может нести ответственность перед туристом в том случае, когда турагент реализовал туристский продукт действуя по агентскому договору с туроператором от своего имени, а в указанном договоре ответственность туроператора исключена, по условиям договора за качество турпродукта ответственен Турагент.

Действительно, согласно положениям абз. 13 ст. 9 Закона об основах туристской деятельности, в договоре, заключаемом между туроператором и турагентом, устанавливается ответственность каждого из них перед туристом и (или) иным заказчиком за непредставление или представление недостоверной информации о туристском продукте, за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта. Ответственность туроператора и турагента, действующего от имени туроператора, перед потребителями туристских услуг согласно положениям ст. 9 Закона об основах туристской деятельности и п. п. 1 и 4 ст. 1005 ГК РФ определяется содержанием договора между ними.

Например, суд указал, что туристские услуги не были оказаны в соответствии с условиями договора, имело место ухудшение условий путешествия и их изменение, о котором они не были информированы Турагентом. Турагент, заключив договоры с третьими лицами в ходе деятельности по продвижению и реализации тура от своего имени, становится ответственным за предоставление всех предусмотренных договором услуг, вне зависимости от того, предоставляются ли эти услуги самим турагентом, или третьей стороной. Пункт 5.5 агентского договора прямо предусматривает ответственность турагента перед Клиентом, с которым агент самостоятельно и от своего имени заключил договор на оказание туристских услуг.

Или, к примеру, истец просил взыскать с Туроператора убытки, указывая, что вместо отдыха в эмирате Фуджейра, они вынуждены были отдыхать в эмирате Шарж, вместо двухкомнатного номера, им был предоставлен однокомнатный номер. В иске отказано, потому как Туроператор, по мнению суда, является ненадлежащим ответчиком по делу. Учитывая, что Турагент, заключая с истцом договор о предоставлении комплекса туристических

услуг, действовало от своего имени, суд пришел к выводу, что лицом, ответственным за причинение истцу убытков, в результате неоказания услуг, входящих в туристический продукт, в частности, касающихся услуг по визовой поддержке (необходимых для совершения туристической поездки), является турагент. Согласно п. 1.2. агентского договора, все права и обязанности по сделке, заключенной турагентом во исполнение поручения туроператора, возникают непосредственно у турагента, хотя бы туроператор и был назван в сделке или вступил в непосредственные отношения по исполнению сделки (см. далее примеры из судебной практики в статье «Ответственность Турагента. Судебная практика»).

Разъяснения Верховного Суда РФ об ответственности Туроператора и Турагента

В п. 50 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей», указано следующее:

«Применяя законодательство о защите прав потребителей к отношениям, связанным с оказанием туристских услуг, судам надлежит учитывать, что ответственность перед туристом и (или) иным заказчиком за качество исполнения обязательств по договору о реализации туристского продукта, заключенному турагентом как от имени туроператора, так и от своего имени, несет туроператор (в том числе за неоказание или ненадлежащее оказание туристам услуг, входящих в туристский продукт, независимо от того, кем должны были оказываться или оказывались эти услуги), если федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации не установлено, что ответственность перед туристами несет третье лицо (статья 9 Федерального закона от 24 ноября 1996 года № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности»).

В связи с этим обратить внимание судов на то, что, например, по делам по спорам, возникающим в связи с осуществлением чартерных воздушных перевозок пассажиров в рамках исполнения договора о реализации туристского продукта, надлежащим ответчиком и исполнителем договора перевозки с потребителем признается туроператор, который в соответствии с пунктом 2 статьи 638 ГК РФ вправе без согласия арендодателя по договору аренды (фрахтования на время) транспортного средства от своего имени заключать с третьими лицами договоры перевозки».

Таким образом, высказана принципиальная позиция, согласно которой, туроператор, а не турагент отвечает за неоказание или ненадлежащее оказание туристам услуг, входящих в туристский продукт, вне зависимости от того, действует ли турагент от своего имени или от имени туроператора.

Разъяснения не содержат суждений о возможности перекладывания ответственности перед туристом с туроператора на турагента соглашением сторон, однако, на наш взгляд, такое условие договора не будет противоречить закону.