

ПИСЬМО Роспотребнадзора от 06.07.2010 N 01/9963-0-32 "О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В СФЕРЕ ТУРИЗМА"

Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, принимая во внимание актуальность своевременного и действенного обеспечения защиты прав граждан, вступающих в разного рода правоотношения с соответствующими хозяйствующими субъектами в сфере как организованного, так и неорганизованного туризма, а также учитывая необходимость минимизации связанного с этим риска причинения имущественного вреда и/или вреда жизни (здоровью), в дополнение к ранее направлявшимся инструктивным и информационно-методическим материалам по данной проблематике (письма Роспотребнадзора от 31.08.2007 N 0100/8935-07-23, от 26.05.2008 N 01/5440-8-32, от 07.08.2009 N 01/11347-9-23, от 20.04.2010 N 01/6067-0-23) обращает внимание на нижеследующее.

1. Согласно определению туристского продукта, приведенному в [статье 1](#) Федерального закона от 24.11.1996 N 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" (далее - Закон N 132-ФЗ), - это "комплекс услуг по перевозке и размещению, оказываемых за общую цену (независимо от включения в общую цену стоимости экскурсионного обслуживания и (или) других услуг) по договору о реализации туристского продукта".

При этом в силу положений [статьи 9](#) Закона N 132-ФЗ туристский продукт как предмет соответствующих договорных отношений туриста с туроператором (турагентом) изначально формируется по усмотрению туроператора самостоятельно (исходя из конъюнктуры туристского рынка) в виде оферты, либо в индивидуальном порядке по заданию туриста или иного заказчика туристского продукта.

Исходя из этого, порядок формирования туристского продукта должен быть достоверно установлен в каждом случае, когда возникает спор по поводу качества предоставленных услуг (в контексте соблюдения туроператором положений [статьи 4](#) Закона Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей", далее - Закон N 2300-1) и степени ответственности туроператора перед туристом и (или) иным заказчиком 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).

Поскольку именно общая цена туристского продукта в рублях является существенным условием договора о реализации туристского продукта, перечень которых приведен в [статье 10](#) Закона N 132-ФЗ, у туроператора (турагента) отсутствует императивная обязанность указывать в договоре о реализации туристского продукта стоимость отдельных услуг, входящих в его состав, в частности, выделять цену услуг по перевозке. Однако как таковой набор этих услуг, однозначно позволяющий определить потребительские свойства конкретного туристского продукта, т.е. информация о программе пребывания, маршруте и об условиях путешествия, средствах размещения, об условиях проживания (месте нахождения средства размещения, его категории) и питания, услугах по перевозке туриста в стране (месте) временного пребывания, о наличии экскурсовода (гида), гида-переводчика, инструктора-проводника, а также о дополнительных услугах, входящих в турпродукт, также относится к существенным условиям договора о реализации туристского продукта.

Так как ответственность туроператора по смыслу [статьи 9](#) Закона N 132-ФЗ ограничена "рамками" исполнения обязательств по предоставлению только тех услуг, которые вошли в соответствующий туристский продукт, то все факты самостоятельного приобретения туристами экскурсионных и других услуг, изначально в него не входивших, стоимость которых была оплачена ими дополнительно к цене туристского продукта, должны рассматриваться как иные сделки, обязанной стороной по которым соответствующий туроператор являться не будет.

Если такого рода случаи происходили за пределами Российской Федерации и повлекли наступление неблагоприятных последствий для туристов - пользователей этих услуг, то в их правовой оценке необходимо среди прочего руководствоваться соответствующими положениями раздела VI "Международное частное право" Гражданского кодекса Российской Федерации (далее - ГК РФ), [статья 1212](#) которого определяет порядок выбора права, подлежащего применению к договору с участием потребителя. При этом следует иметь в виду, что составляющие сферы действия права, подлежащего применению к таким договорам, перечислены в [статье 1215](#) ГК РФ.

Учитывая, что на практике предложения приобрести ту или иную дополнительную от отношению к "турпакету" услугу (к качеству (потребительским свойствам) которой в дальнейшем предъявляется претензия) довольно часто исходят в том числе от представителей самих туроператоров за рубежом (при этом оплата таких услуг, как правило, происходит в иностранной валюте), следует учитывать, что "соглашение гражданина с работником предприятия, учреждения, организации, выполняющего работы (оказывающего услуги), о выполнении работы (оказании услуги) без соответствующего оформления, вопреки установленным правилам, не порождает прав и обязанностей между гражданином и этим предприятием, учреждением, организацией, поэтому последнее не несет ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение работы (оказание услуги) либо за утрату или повреждение переданного по такому соглашению имущества в соответствии с [Законом](#) Российской Федерации "О защите прав потребителей". В указанном случае имущественную ответственность перед гражданином несет лицо, обязавшееся выполнить работу (оказать услугу)" ([пункт 27](#) Постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 29 сентября 1994 г. N 7 "О практике рассмотрения судами дел о защите прав потребителей").

2. Согласно положениям [статьи 17](#) Закона N 132-ФЗ в тех случаях, "если законодательством страны (места) временного пребывания установлены требования предоставления гарантий оплаты медицинской помощи лицам, временно находящимся на ее территории, туроператор (турагент) обязан предоставить такие гарантии".

Поэтому в рамках исполнения обязанности по предоставлению туристу и (или) иному заказчику достоверной информации об основных документах, необходимых для въезда в страну (место) временного пребывания, туроператор (турагент) при заключении договора о реализации туристского продукта в целях обеспечения безопасности туризма ([статья 14](#) Закона N 132-ФЗ) обязан, в том числе, сообщить о соответствующих медицинских правилах пребывания в той или иной стране.

В настоящее время наличие полиса медицинского страхования (а именно страхование туристов на случай внезапного заболевания и от несчастных случаев является основной формой предоставления соответствующих гарантий медицинской помощи) для въезда граждан России на территорию ряда иностранных государств - обязательное условие. Такое требование установлено Австрией, Бельгией, Грецией, Данией, Исландией, Испанией, Италией, Люксембургом, Нидерландами, Норвегией, Португалией, Францией, ФРГ, Финляндией, Швецией, Израилем, Литвой, Чехией и Эстонией (введение этого условия рассматривается также и другими государствами). При этом полис медицинского страхования, действительный

на весь срок пребывания за границей, представляется уже при обращении за визами этих государств.

В соответствии с требованиями [статьи 17](#) Закона N 132-ФЗ страховым полисом должны предусматриваться оплата медицинской помощи туристам и возмещение их расходов при наступлении страхового случая непосредственно в стране (месте) временного пребывания, а сам страховой полис оформляется на русском языке и государственном языке страны временного пребывания. Информацию о том, полисы каких российских страховых организаций принимаются к рассмотрению, можно получить в консульских отделах посольств и генеральных консульствах (консульствах) вышеперечисленных государств на территории Российской Федерации.

При въезде граждан Российской Федерации в другие государства (кроме указанных) соответствующее медицинское страхование осуществляется на добровольной основе, поскольку в силу [пункта 2](#) статьи 935 ГК РФ обязанность страховать свою жизнь или здоровье не может быть возложена на гражданина по закону.

Учитывая изложенное и принимая во внимание тот факт, что услуги, связанные с получением медицинского полиса, в состав туристского продукта не входят, предложение со стороны туроператора (турагента) по заключению соответствующего договора страхования, при надлежащем его оформлении, как правило, не должно рассматриваться как навязывание платных дополнительных услуг в контексте правового смысла [статьи 16](#) Закона N 2300-1, поскольку медицинская страховка (применительно к случаям, когда ее наличие не является обязательным условием въезда в страну) служит гарантией минимизации возможных рисков и расходов в случае болезни или несчастного случая, что отвечает правилам, касающимся обязанности исполнителя по обеспечению права потребителя на безопасность услуг ([статья 7](#) Закона N 2300-1).

Также следует иметь в виду, что согласно положениям [статьи 17](#) Закона N 132-ФЗ по требованию туриста туроператор (турагент) оказывает содействие в предоставлении услуг по страхованию иных рисков, связанных с совершением путешествия.

Прошу учесть названные аспекты правового регулирования отношений в сфере туризма при оказании как консультативной, так и практической помощи гражданам в защите их прав на основе имеющихся у Роспотребнадзора полномочий.

Руководитель
Г.Г.ОНИЩЕНКО

\r\n