

Хочу вернуть деньги за тур из-за пандемии. Как это сделать?

1 Потребуйте расторжения договора с туроператором

Если вы приобрели тур в агентстве, то в первую очередь вам нужно подготовить претензию с требованием расторгнуть договор и вернуть стоимость тура.

Подтвердите свои права ссылками на ст. 7 Закона РФ от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» (в последней редакции). Почему? Эта статья **гарантирует потребителю безопасность** приобретаемого товара или услуги. Вирус, объявленный ВОЗ пандемией, является достаточным основанием считать любое путешествие небезопасным для здоровья.

Кроме того, на вашей стороне ст.10 и ст.14 Федерального закона от 24 ноября 1996 года № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

Важный момент: включение в договор условий о штрафных санкциях на случай отказа от тура незаконно. Такое условие признается недействительным, поэтому убедитесь, что туроператор возвратил вам полную стоимость услуги (сверьтесь с договором).

2 Обратитесь в суд, если туроператор не вернет деньги

Отказ расторгнуть договор и возратить уплаченную сумму можно обжаловать в судебном порядке. Для этого необходимо подать иск в суд по месту нахождения турфирмы или по месту заключения договора (проверьте условия договора, в части «Порядок разрешения споров» может быть оговорен суд, в котором будут рассматриваться споры).

Для обращения в суд Вам потребуется: подготовить исковое заявление, а также соблюсти требования к его содержанию и порядку его подачи в суд, приложить к иску документы, подтверждающие заявленные требования. Затем принять участие в судебных заседаниях по Вашему делу. Суд, рассмотрев Ваше исковое заявление, примет решение. Если вы не будете согласны в принятым решением суда, то Вы можете его обжаловать в вышестоящие судебные инстанции.

Рекомендуем также ссылаться на п. 6 Обзора судебной практики Верховного суда РФ № 4 (2019). В связи с тем, что ограничения по международным поездкам установлены на государственном уровне, угроза здоровью – факт, то это также является условием полного возврата стоимости тура, которым нельзя пренебречь.

Помимо стоимости тура, в суде вы можете заявить требования о взыскании:

- 50% от уплаченной суммы в качестве штрафа за отказ туроператора добровольно вернуть деньги;
- компенсацию морального вреда;
- судебные расходы, в том числе, на услуги юриста.

Важно! В случае обжалования решения суда необходимо соблюдать установленные законодательством РФ сроки, требования к оформлению/содержанию и порядок подачи такой жалобы на решение суда в вышестоящую судебную инстанцию.

3 Обратитесь в авиакомпанию, если купили билет сами

Основания расторгнуть договор и вернуть деньги за билет те же, что и в случае покупки тура. Ссылайтесь на ст.451 Гражданского кодекса РФ. Почему? **Существенное изменение обстоятельств**, из которых стороны исходили при заключении договора, является основанием для его расторжения (или изменения). Некоторые авиакомпании, могут предложить «заморозить» билеты и воспользоваться ими в любое другое время, когда ситуация станет лучше.

Вернуть деньги за билет можно, если он невозвратный. Но в данном случае многое зависит от авиакомпании.

4 Свяжитесь с отелем и отмените бронирование

Вернуть деньги за бронирование отеля или квартиры/дома может быть сложнее, чем за билеты. Многие зависят от тарифных условий. Если бесплатно отменить бронирование нельзя, то отель или арендодатель могут все же вернуть оплату в связи с экстремальными обстоятельствами.

5 Обращаем ваше внимание!

В настоящей статье приведены основные условия и общий порядок возможных действий. Однако каждая жизненная ситуация индивидуальная, поэтому она может иметь свое индивидуальное решение. Поэтому, если у Вас появились вопросы после ознакомления с данной статьей, то рекомендуем Вам обратиться к квалифицированным юристам для полной оценки и рисков ситуации на основании имеющихся у Вас документов.