

## 1 Потребуйте расторгнуть договор 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 № 2300-1 от 7 февраля 1992 года «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, Вы также можете сослаться на положения статей 10 и 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). Кроме того, с 01.09.2025г. Законом «О защите прав потребителей» не допускается проставление продавцом/исполнителем автоматических отметок о согласии потребителя на приобретение дополнительных товаров/работ/услуг или выражение продавцом/исполнителем/агрегатором за потребителя такого согласия в ином виде либо формирование продавцом/исполнителем/агрегатором условий, предполагающих изначальное согласие потребителя на приобретение дополнительных товаров/работ/услуг.

**Обращаем внимание**, что все недопустимые условия договора, ущемляющие права потребителя, запреты и обязанности, налагаемые на продавца и перечисленные в статье 16 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" (в последней редакции), могут быть применены к ранее заключенным договорам.

## 2 Обратитесь в суд, если туроператор не вернет деньги

Отказ расторгнуть договор и вернуть 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 в сроки и порядке, установленными законодательством РФ. Рекомендуем также сослаться 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 и госпошлину (если оплачивали).

**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 расторжения договора и возврата деньги за билет те же, что и в случае покупки тура. Ссылайтесь на ст.451 Гражданского кодекса РФ, поскольку 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 иногда можно, даже если он невозвратный. Но в этом случае многое зависит от авиакомпании, в которой был приобретен невозвратный билет.

### **4 Свяжитесь с отелем и отмените бронирование**

Вернуть деньги за бронирование отеля или квартиры/дома может быть сложнее, чем за билеты. Многое зависит 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.