



Исх. № 19
От 22.12.2020 г.

Заместителю Председателя Правительства Российской Федерации
Чернышенко Д.Н.

Уважаемый Дмитрий Николаевич!

Ассоциация туроператоров по развитию туристического бизнеса «Альянс туристических агентств» (<http://www.atarussia.ru>), в лице исполнительного директора Осиповой Наталии Васильевны, обращается к Вам с целью защиты интересов более 5 000 туроператоров-членов ассоциации.

В начале 2020 года весь мир, а в частности и особенно туристический рынок, столкнулся с мировой пандемией коронавируса, в связи с чем большая масса забронированных туристских продуктов не могла быть использована туристами. Постановление Правительства РФ № 1073 (далее - Постановление) устанавливает особые условия изменения договоров о реализации туристского продукта, а также особые сроки возврата денежных средств за неиспользованные туристские продукты. Тем не менее, и в настоящее время, и до опубликования Постановления (24.07.2020 г.) мы столкнулись с массовой неправомерной деятельностью банков-партнеров. Банки по заявлениям своих клиентов-физических лиц осуществляют *chargeback* (возвратные платежи) по несостоявшимся туркам. Вследствие этого происходит массовое списание денежных средств со счетов туроператоров, осуществивших реализацию данных туров по поручению туроператоров, их сформировавших. На сегодняшний день число подобных обращений исчисляется сотнями и носит нарастающий характер, что является, на наш взгляд, «потребительским экстремизмом» со стороны туристов и грозит сильнейшей дестабилизацией туристического рынка.

В случае с туризмом указанные действия банков классифицируются как соответствующие правилам международных платежных систем, но нарушающие положения

действующего законодательства РФ, а именно, ст. 9 ФЗ «Об основах туристской деятельности» от 24.11.1996 N 132-ФЗ, согласно которой: - «Туристский продукт формируется туроператором по его усмотрению исходя из конъюнктуры туристского рынка или по заданию туриста или иного заказчика туристского продукта (далее - иной заказчик).

С подобной ситуацией туристический рынок уже сталкивался в 2018 - начале 2019 года, когда большой объем туристских продуктов не был предоставлен туристам в связи с исключением из Единого федерального реестре туроператоров таких компаний как: торговая марка «Жемчужная река»: Общество с ограниченной ответственностью «Тревел Дизайнерс» (ИНН 7704363557); Общество с ограниченной ответственностью «ГЕРКУЛЕС ТРЭВЕЛ» (ИНН 7840462444) исключены из реестра ТО - 12.12.18; Торговая марка «Натали турс»: Общество с ограниченной ответственностью «Панорама Тур» (ИНН 7709493430) исключено из реестра ТО 04.09.18. В результате данной ситуации масса турагентств за счет собственных средств была вынуждена компенсировать расходы туристов за неиспользованные турпродукты, так как обязательства по оплате денежных средств вышеуказанным туроператорам были исполнены в полном объеме.

Туроператор обеспечивает оказание туристу всех услуг, входящих в туристский продукт, самостоятельно или с привлечением третьих лиц, на которых туроператором возлагается исполнение части или всех его обязательств перед туристом и (или) иным заказчиком.

Туроператор и турагент несут предусмотренную законодательством Российской Федерации ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств как друг перед другом, так и перед туристом и (или) иным заказчиком. Туроператор и турагент самостоятельно отвечают перед туристом и (или) иным заказчиком.

По договору о реализации туристского продукта, заключенному турагентом, туроператор несет ответственность за неоказание или ненадлежащее оказание туристу и (или) иному заказчику услуг, входящих в туристский продукт, независимо от того, кем должны были оказываться или оказывались эти услуги».

Таким образом, исполнителем услуг, входящих в забронированный туристский продукт, является туроператор, и именно туроператор несет ответственность за неоказание или ненадлежащее оказание заказчику услуг, входящих в туристский продукт.

Кроме того, денежные средства за тур не находятся у турагента, они перечисляются турагентом туроператору.

Между туроператором и турагентом заключается договор, согласно которому турагент обязуется по поручению туроператора реализовывать туристский продукт, сформированный туроператором.

В частности, статья 9 ФЗ «Об основах туристской деятельности» от 24.11.1996 N 132-ФЗ устанавливает, что: **«Продвижение и реализация туристского продукта осуществляются турагентом на основании договора, заключенного туроператором и турагентом. Турагент осуществляет продвижение и реализацию туристского продукта по поручению туроператора».**

В договоре, заключаемом между туроператором и турагентом, должны содержаться: **полномочия турагента на совершение сделок с туристами и (или) иными заказчиками от имени туроператора».**

В соответствии с ч. 1 ст. 1005 Гражданского кодекса РФ - По агентскому договору одна сторона (агент) обязуется за вознаграждение совершать по поручению другой стороны (принципала) юридические и иные действия от своего имени, но за счет принципала либо от имени и за счет принципала.

По сделке, совершенной агентом с третьим лицом от своего имени и за счет принципала, приобретает права и становится обязанным агент, хотя бы принципал и был назван в сделке или вступил с третьим лицом в непосредственные отношения по исполнению сделки.

По сделке, совершенной агентом с третьим лицом от имени и за счет принципала, права и обязанности возникают непосредственно у принципала. Следовательно, при реализации туристского продукта турагентом обязанности по сделке наступают у туроператора.

В обязанности турагента входит бронирование турпродукта у туроператора и передача денежных средств туристов в счет оплаты тура туроператору.

Отметим, что согласно отраслевому закону турагент не просто не обязан оказывать услуги, входящие в туристский продукт, **ему это прямо запрещено!** ФЗ «Об основах туристской деятельности» от 24.11.1996 N 132-ФЗ прямо говорит о том, что туристский продукт может формировать только туроператор. За осуществление туроператорской деятельности турагенту грозит штраф от 5 до 10 млн. рублей (п.1 ст. 14.51 КоАП).

Таким образом, в случае если турагент, забронировав туристский продукт, перечислил туроператору денежные средства туриста, то он выполнил свои обязательства перед последним в полной мере и не несет материальной ответственности за действия туроператора. Списание любых денежных средств со счета турагента без решения суда является неправомерным.

Кроме того, как было указано выше, Постановление Правительства РФ № 1073 дает туроператору возможность предоставить туристам равнозначный турпродукт в срок не позднее 31.12.2021 г., а также, в случае отказа заказчика от равнозначного турпродукта, произвести возврат денежных средств в срок не позднее 31.12.2021 г. (а в случае если заказчик попадает в льготную категорию граждан или старше 65 лет, то в срок 90 дней с момента обращения с требованием о возврате), то есть в данном случае не идет речь о неисполнении условий договора, отказе от исполнения обязательств, а также о нарушении прав потребителя – срок исполнения обязательств продлен до 31.12.2021 г.

Однако на практике мы наблюдаем следующую ситуацию:

Турист, которому туроператором не были оказаны услуги, входящие в приобретенный им туристский продукт, подает претензию в турагентство, с которым заключил договор реализации туристского продукта. Турагентство в ответ разъясняет туристу дальнейшие возможности и шаги, предусмотренные Постановлением, консультирует и помогает в сборе документов и обращении к туроператору. После получения данного разъяснения турист-держатель карты инициирует в банке-эмитенте отмену произведенного платежа турагентству, подавая заявление на chargeback. Банк обращается к турагентству, реализовавшему тур, за доказательствами оказания услуги (осуществления тура), не принимая во внимание вышеизложенные положения ФЗ

«Об основах туристской деятельности», в частности обязанности турагента перед туроператором и туристом. Так как турагент, в полном соответствии с требованиями закона, не оказывал данные услуги, он не может доказать факт их оказания. По существующим нормам международных платежных систем банки рассматривают невозможность доказательства факта оказания турагентом услуг как основание для удовлетворения заявления потребителя, признают турагента ответственным за несоставившийся тур и безакцептно списывают сумму chargeback со счета турагентства в пользу туриста. Парадоксально, но, даже учитывая обстоятельства пандемии коронавируса в мире, в связи с которой зарубежные турпродукты в принципе были невозможны к предоставлению и использованию туристами, банк все равно осуществляет списание денежных средств с турагента, как с лица, ответственного за такое непредоставление.

Турагентства работают по поручению туроператора и, согласно агентскому договору, денежные средства на счетах турагентств являются оплатой за реализацию тура туристу и предназначены для перечисления туроператору (за вычетом агентского вознаграждения). Таким образом, списанные по удовлетворенному запросу туриста на chargeback денежные средства фактически являются оплатой за тур от других туристов. В результате chargeback, законопослушные турагентства не имеют возможности выполнить свои обязательства по отношению к новым клиентам и перевести денежные средства туристов туроператору.

На наш взгляд, в данной ситуации турагенты наказываются рублем за соблюдение законодательства Российской Федерации. Мы считаем, что прикрываясь заботой о потребителе, банки повторяют потребительскому экстремизму и злоупотреблению правом со стороны граждан. Мы уверены, что защита граждан не должна обеспечиваться за счет нарушения прав законопослушных субъектов малого бизнеса и законодательства РФ.

Фактически данные действия со стороны банков идут вразрез с действующим законодательством, которое, в целях поддержки туристической отрасли, как наиболее пострадавшей в условиях пандемии коронавируса в мире, установило расширенные сроки для исполнения обязательств по договорам реализации туристского продукта.

От лица туристической розницы России просим Вас принять во внимание данную проблему и вынести сложившуюся ситуацию на обсуждение на уровне Министерства экономического развития и Правительства Российской Федерации.

С Уважением, Исполнительный директор
Ассоциации «Альянс туристических агентств»



Осипова Наталия Васильевна