



Правительство Ростовской области
Департамент потребительского рынка
Ростовской области

ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ТУРИСТИЧЕСКИХ УСЛУГ

**ПРАКТИЧЕСКОЕ ПОСОБИЕ
(Для организаций
и индивидуальных предпринимателей)**



Департамент потребительского рынка
Ростовской области

Практическое пособие

ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ТУРИСТИЧЕСКИХ УСЛУГ

Ростов-на-Дону
2011

ОГЛАВЛЕНИЕ

ПРЕДИСЛОВИЕ	4
ГЛАВА 1. ДОГОВОР НА ОКАЗАНИЕ ТУРИСТИЧЕСКИХ УСЛУГ.	8
1.1 Существенные условия договора.	8
1.2 Обязанности туриста.	9
1.3 Обязанности туроператора.	10
1.4. Права туриста.	11
1.5. Существенные изменения обстоятельств.	11
ГЛАВА 2. ПРАВА И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ТУРАГЕНТА.	13
2.1. Права турагента по договору на оказание туристических услуг.	13
2.2. Ответственность турагента.	13
ГЛАВА. 3. ПРАВА ТУРАГЕНТА ПРИ ПРОВЕДЕНИИ ГОСУДАРСТВЕННОГО КОНТРОЛЯ И ЗАЩИТА ПРАВ ТУРАГЕНТА.	16
3.1 Права турагента при проведении проверок.	16
3.2 Основные принципы защиты прав турагента при проведении государственного контроля.	17
ГЛАВА 4. НОРМАТИВНЫЕ ДОКУМЕНТЫ.	20
4.1 Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (извлечения)	20
4.2 Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая)» от 26.01.1996 № 14-фз (извлечения)	33
4.3. Федеральный закон от 24.11.1996 № 132-фз «Об основах турист- ской деятельности в Российской Федерации» (извлечения)	35
4.4. Федеральный закон от 15.08.1996 № 114-фз «О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию» (из- влечения)	36
ГЛАВА 5. НОРМАТИВНЫЕ АКТЫ И ИНОЕ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВО, СУДЕБНАЯ ПРАКТИКА.	49
5.1. Нормативные акты.	49
5.2. Судебная практика.	123
ГЛАВА 6. ОБРАЗЦЫ ДОКУМЕНТОВ.	130

ПРЕДИСЛОВИЕ

В настоящем пособии приведены нормативные документы, которыми обязаны руководствоваться в своей повседневной деятельности, руководители туристических организаций, а также образцы претензий, договоров и т.д.

Для начала разберемся в терминах и понятиях, используемых в настоящей книге, Законе и нормативных документах и актах:

потребитель – гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

исполнитель – организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору;

недостаток товара (работы, услуги) – несоответствие товара (работы, услуги) или обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке, или условиям договора, или целям, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется, или целям, о которых продавец (исполнитель) был поставлен в известность потребителем при заключении договора, или образцу и (или) описанию при продаже товара по образцу и (или) по описанию;

туристская деятельность – туроператорская и турагентская деятельность, а также иная деятельность по организации путешествий;

туризм внутренний – туризм в пределах территории Российской Федерации лиц, постоянно проживающих в Российской Федерации;

туризм выездной – туризм лиц, постоянно проживающих в Российской Федерации, в другую страну;

туризм въездной – туризм в пределах территории Российской Федерации лиц, не проживающих постоянно в Российской Федерации;

туризм международный – туризм выездной или въездной;

туризм социальный – туризм, полностью или частично осуществляемый за счет бюджетных средств, средств государственных внебюджетных фондов (в том числе средств, выделяемых в рамках государственной социальной помощи), а также средств работодателей;

туризм самостоятельный – туризм, организуемый туристами самостоятельно;

турист – лицо, посещающее страну (место) временного пребывания в лечебно-оздоровительных, рекреационных, познавательных, физкультурно-спортивных, профессионально-деловых, религиозных и иных целях без занятия деятельностью, связанной с получением дохода от источников в стране (месте) временного пребывания, на период от 24 часов до 6 месяцев подряд или осуществляющее не менее одной ночевки в стране (месте) временного пребывания;

туристские ресурсы – природные, исторические, социально-культурные объекты, включающие объекты туристского показа, а также иные объекты, способные удовлетворить духовные и иные потребности туристов, содействовать поддержанию их жизнедеятельности, восстановлению и развитию их физических сил;

туристская индустрия – совокупность гостиниц и иных средств размещения, средств транспорта, объектов санаторно-курортного лечения и отдыха, объектов общественного питания, объектов и средств развлечения, объектов познавательного, делового, лечебно-оздоровительного, физкультурно-спортивного

и иного назначения, организаций, осуществляющих туроператорскую и турагентскую деятельность, операторов туристских информационных систем, а также организаций, предоставляющих услуги экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков и инструкторов-проводников;

туристский продукт – 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;

туроператорская деятельность – деятельность по формированию, продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемая юридическим лицом (далее – туроператор);

турагентская деятельность – деятельность по продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемая юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем (далее – турагент);

заказчик туристского продукта – турист или иное лицо, заказывающее туристский продукт от имени туриста, в том числе законный представитель несовершеннолетнего туриста;

формирование туристского продукта – деятельность туроператора по заключению и исполнению договоров с третьими лицами, оказывающими отдельные услуги, входящие в туристский продукт (гостиницы, перевозчики, экскурсоводы (гиды) и другие);

продвижение туристского продукта – комплекс мер, направленных на реализацию туристского продукта (реклама, участие в специализированных выставках, ярмарках, организация туристских информационных центров, издание каталогов, буклетов и другое);

реализация туристского продукта – деятельность туроператора или турагента по заключению договора о реализации

туристского продукта с туристом или иным заказчиком туристского продукта, а также деятельность туроператора и (или) третьих лиц по оказанию туристу услуг в соответствии с данным договором;

экскурсант – лицо, посещающее страну (место) временного пребывания в познавательных целях на период менее 24 часов без ночевки в стране (месте) временного пребывания и использующее услуги экскурсовода (гида), гида-переводчика;

экскурсовод (гид) – профессионально подготовленное лицо, осуществляющее деятельность по ознакомлению экскурсантов (туристов) с объектами показа в стране (месте) временного пребывания;

гид-переводчик – профессионально подготовленное лицо, свободно владеющее иностранным языком, знание которого необходимо для перевода и осуществления деятельности по ознакомлению экскурсантов (туристов) с объектами показа в стране (месте) временного пребывания;

инструктор-проводник – профессионально подготовленное лицо, сопровождающее туристов и обеспечивающее их безопасность при прохождении туристских маршрутов;

туристская путевка – документ, содержащий условия путешествия, подтверждающий факт оплаты туристского продукта и являющийся бланком строгой отчетности.

ГЛАВА 1.

ДОГОВОР НА ОКАЗАНИЕ ТУРИСТИЧЕСКИХ УСЛУГ

1.1. Существенные условия договора

Договор на оказание туристских услуг (далее – договор) заключается в письменной форме в двух экземплярах и должен соответствовать законодательству Российской Федерации, в том числе **законодательству в области защиты прав потребителей.**

К существенным условиям договора относятся:

- информация о туроператоре или турагенте (продавце), включая данные о лицензии на осуществление туроператорской или турагентской деятельности, его юридический адрес и банковские реквизиты;
- сведения о туристе (покупателе) в объеме, необходимом для реализации туристского продукта;
- информация о туроператоре, включая данные о лицензии на осуществление туроператорской деятельности, его юридический адрес и банковские реквизиты;
- достоверная информация о потребительских свойствах туристского продукта, включая информацию о программе пребывания и маршруте путешествия, об условиях безопасности туристов, о результатах сертификации туристского продукта;
- дата и время начала и окончания путешествия, его продолжительность;
- порядок встречи, проводов и сопровождения туристов;
- права, обязанности и ответственность сторон;
- розничная цена туристского продукта и порядок его оплаты;
- минимальное количество туристов в группе, срок информирования туриста о том, что путешествие не состоится по причине недобора группы;

– условия изменения и расторжения договора, порядок урегулирования возникших в связи с этим споров и возмещения убытков сторон;

– порядок и сроки предъявления претензий туристом.

Потребитель и туроператор (турагент) вправе включить любые дополнительные условия в договор помимо вышеперечисленных.

Конкретные условия путешествия, розничная цена туристского продукта указываются в туристской путевке, выдаваемой туристу туроператором или турагентом. Туристская путевка является письменным акцептом оферты туроператора или турагента на продажу туристского продукта и неотъемлемой частью договора, а также документом первичного учета туроператора или турагента.

1.2. Обязанности туриста

Во время совершения путешествия, включая транзит, турист обязан:

– соблюдать законодательство страны (места) временного пребывания, уважать ее социальное устройство, обычаи, традиции, религиозные верования;

– сохранять окружающую природную среду, бережно относиться к памятникам природы, истории и культуры в стране (месте) временного пребывания;

– соблюдать правила въезда в страну (место) временного пребывания, выезда из страны (места) временного пребывания и пребывания там, а также в странах транзитного проезда;

– соблюдать во время путешествия правила личной безопасности;

– проходить профилактику в соответствии с международными медицинскими требованиями в случае совершения путеше-

ствия в страну (место) временного пребывания, в которой он может подвергнуться повышенному риску инфекционных заболеваний.

1.3. Обязанности туроператора

Туроператоры и турагенты обязаны предоставить туристам исчерпывающие сведения об особенностях путешествий, а также об опасностях, с которыми они могут встретиться при совершении путешествий, и осуществить предупредительные меры, направленные на обеспечение безопасности туристов.

Туроператоры и турагенты обязаны незамедлительно информировать органы исполнительной власти и заинтересованных лиц о чрезвычайных происшествиях с туристами во время путешествия, а также о не возвратившихся из путешествия туристах.

В случае, 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. Страхование туристов на случай внезапного заболевания и от несчастных случаев является основной формой предоставления таких гарантий.

Страховым полисом должны предусматриваться оплата медицинской помощи туристам и возмещение их расходов при наступлении страхового случая непосредственно в стране (месте) временного пребывания.

Страховой полис оформляется на русском языке и государственном языке страны временного пребывания. По требованию туриста туроператор (турагент) оказывает содействие в предоставлении услуг по страхованию иных рисков, связанных с совершением путешествия.

1.4. Права туриста

При подготовке к путешествию, во время его совершения, включая транзит, турист имеет право на:

- необходимую и достоверную информацию о правилах въезда в страну (место) временного пребывания и пребывания там, об обычаях местного населения, о религиозных обрядах, святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной, состоянии окружающей природной среды;

- свободу передвижения, свободный доступ к туристским ресурсам с учетом принятых в стране (месте) временного пребывания ограничительных мер;

- обеспечение личной безопасности, своих потребительских прав и сохранности своего имущества, беспрепятственное получение неотложной медицинской помощи;

- возмещение убытков и компенсацию морального вреда в случае невыполнения условий договора розничной купли-продажи туристского продукта (далее – договор) туроператором или турагентом в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

- содействие органов власти (органов местного самоуправления) страны (места) временного пребывания в получении правовой и иных видов неотложной помощи;

- беспрепятственный доступ к средствам связи;

- требовать от туроператора или турагента оказания ему всех услуг, входящих в тур, независимо от того, кем эти услуги оказываются

1.5. Существенные изменения обстоятельств

Каждая из сторон вправе потребовать изменения или расторжения договора в связи с существенными изменениями об-

стоятельств, из которых стороны исходили при заключении договора.

К существенным изменениям обстоятельств относятся:

- ухудшение условий путешествия, изменение сроков совершения путешествия;
- недобор указанного в договоре минимального количества туристов в группе, необходимого для того, чтобы путешествие состоялось;
- непредвиденный рост транспортных тарифов;
- введение новых или повышение действующих ставок налогов и сборов;
- резкое изменение курса национальных валют.

Туроператор или турагент не несет ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств по договору, если докажет, что надлежащее исполнение оказалось невозможным вследствие непреодолимой силы.

Возмещение убытков при расторжении договора осуществляется в соответствии с фактическими затратами сторон. При этом сумма, выплачиваемая в качестве возмещения убытков, не может превышать два размера стоимости туристского продукта. Претензии к качеству туристского продукта предъявляются туристом туроператору или турагенту в письменной форме в течение 20 дней с момента окончания действия договора и подлежат удовлетворению в течение 10 дней после получения претензии.

Урегулирование взаиморасчетов между туроператором или турагентом, направляющим туриста, и туроператором по приему или лицами, предоставляющими конкретные услуги, входящие в тур, осуществляется на основании туристского ваучера.

ГЛАВА 2. ПРАВА И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ТУРАГЕНТА

2.1. Права турагента по договору на оказание туристических услуг

Турагент имеет право:

Если Туристом не указан определенный туроператор, выбрать туроператора, предлагающего наиболее выгодные условия тура, соответствующие заявке Туриста.

Отказаться от исполнения поручения в случае нарушения Туристом порядка оплаты, непредоставления Туристом существенных сведений, необходимых для организации тура, или нарушения иных обязанностей, установленных настоящим Договором, с применением последствий, предусмотренных п. 6.3 настоящего Договора.

Турагент имеет право получить от туроператора или иных поставщиков услуг бонусы, скидки и иные формы материального поощрения за приобретение тура, авиабилета или отдельных услуг и оставить их в своем распоряжении в качестве вознаграждения.

Турагент имеет право отступить от указаний Туриста, уведомив его в разумный срок о происшедших изменениях.

2.2. Ответственность турагента.

Претензии в связи с нарушением условий договора о реализации туристского продукта предъявляются потребителем исполнителю в порядке и на условиях, которые предусмотрены Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным законом «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» и Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей».

Претензии к качеству туристского продукта предъявляются туроператору в письменной форме в течение 20 дней с даты окончания действия договора о реализации туристского продукта и подлежат рассмотрению в течение 10 дней с даты получения претензий.

Туроператор 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.

Потребитель, если ему не предоставлена возможность незамедлительно получить при заключении договора о реализации туристского продукта информацию о туристском продукте, вправе потребовать от исполнителя возмещения убытков, причиненных необоснованным уклонением от заключения указанного договора, а если данный договор заключен – в разумный срок отказаться от его исполнения и потребовать возврата уплаченной за услуги суммы и возмещения других убытков.

Исполнитель, не предоставивший потребителю полной и достоверной информации о туристском продукте, несет согласно пункту 1 статьи 29 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» ответственность за недостатки туристского продукта, выявленные после оказания услуг потребителю вследствие отсутствия у потребителя такой информации.

Последствия нарушения исполнителем сроков оказания услуг, а также сроки устранения недостатков таких услуг и сроки удовлетворения отдельных требований потребителя определяются в соответствии со статьями 28, 30 и 31 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей», а права потребителя при обнаружении недостатков туристского продукта и право потребителя на отказ от исполнения договора о реализации туристского продукта – в соответствии со статьями 29 и 32 указанного Закона.

Исполнитель освобождается от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств перед потребителем, если докажет, что неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств произошло вследствие непреодолимой силы, а также по иным основаниям, предусмотренным федеральными законами.

В случае нарушения туроператор несет административную, уголовную или гражданско-правовую ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Контроль и надзор за соблюдением Правил осуществляют федеральный орган исполнительной власти и его территориальные органы, на которые возложены функции по контролю и надзору в сфере защиты прав потребителей и потребительского рынка.

ГЛАВА. 3.

ПРАВА ТУРАГЕНТА ПРИ ПРОВЕДЕНИИ ГОСУДАРСТВЕННОГО КОНТРОЛЯ И ЗАЩИТА ПРАВ ТУРАГЕНТА

3.1. Права турагента при проведении проверок.

Должностные лица и (или) представители организации при проведении мероприятий по контролю имеют право:

- непосредственно присутствовать при проведении мероприятий по контролю, давать объяснения по вопросам, относящимся к предмету проверки;

- получать информацию, предоставление которой предусмотрено настоящим Федеральным законом и иными нормативными правовыми актами;

- знакомиться с результатами мероприятий по контролю и указывать в актах о своем ознакомлении, согласии или несогласии с ними, а также с отдельными действиями должностных лиц органов государственного контроля (надзора);

- обжаловать действия (бездействие) должностных лиц органов государственного контроля (надзора) в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- обращаться в суд с иском о возмещении в соответствии с гражданским законодательством вреда, причиненного продавцу вследствие действий (бездействия) должностных лиц органов государственного контроля (надзора) при проведении государственного контроля (надзора), признанных в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, неправомерными.

При определении размера убытков, причиненных продавцу неправомерными действиями должностных лиц органа государственного контроля (надзора), также учитываются расходы организация, относимые на себестоимость продукции или

на финансовые результаты его деятельности, а также затраты, которые турагент, чьи права нарушены, произвели или должны будут произвести для получения юридической или иной профессиональной помощи.

3.2. Основные принципы защиты прав турагента при проведении государственного контроля

Основными принципами защиты прав турагента при проведении государственного контроля являются:

- презумпция добросовестности продавца, осуществляющего торгово-посредническую деятельность;
- соблюдение международных договоров РФ;
- открытость и доступность для торговых организаций нормативно-правовых актов, устанавливающих обязательные требования, выполнение которых проверяется при проведении государственного контроля;
- установление обязательных требований федеральными законами и принятыми в соответствии с ними нормативно-правовыми актами;
- проведение мероприятий по контролю уполномоченными должностными лицами органов государственного контроля;
- соответствие предмета проводимого мероприятия по контролю компетенции органа государственного контроля;
- периодичность и оперативность проведения мероприятия по контролю, предусматривающего полное и максимально быстрое проведение его в течение установленного срока;
- учет мероприятий по контролю, проводимых органами государственного контроля;
- возможность обжалования действий (бездействия) должностных лиц органов государственного контроля (надзора), нарушающих порядок проведения мероприятий по контролю,

установленный законами и принятыми в соответствии с ними нормативными правовыми актами;

– признание в порядке, установленном федеральным законодательством, недействующими (полностью или частично) нормативно-правовых актов, устанавливающих обязательные требования, соблюдение которых подлежит проверке, если они не соответствуют федеральным законам;

– устранение в полном объеме органами государственного контроля допущенных нарушений в случае признания судом жалобы юридического лица или индивидуального предпринимателя обоснованной;

– ответственность органов государственного контроля и их должностных лиц при проведении государственного контроля за нарушение законодательства РФ;

– недопустимость взимания органами государственного контроля платы с юридических лиц и индивидуальных предпринимателей за проведение мероприятий по контролю, за исключением случаев возмещения расходов органов государственного контроля на осуществление исследований (испытаний) и экспертиз, в результате которых выявлены нарушения обязательных требований;

– недопустимость непосредственного получения органами государственного контроля отчислений от сумм, взысканных с юридических лиц и (или) индивидуальных предпринимателей в результате проведения мероприятий по контролю.

Защита прав турагента при проведении государственного контроля:

Защита прав турагента при проведении государственного контроля осуществляется в административном и (или) судебном порядке.

Заявления об обжаловании действий (бездействия) органов государственного контроля (надзора) и их должностных лиц

подлежат рассмотрению в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

Помимо самостоятельной защиты своих прав продавцом, существует еще и общественная защита прав продавца при проведении государственного контроля, при которой организации независимо от организационно-правовых форм имеют право в соответствии с уставными документами осуществлять защиту прав и законных интересов юридических лиц и индивидуальных предпринимателей в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

Объединения юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, а также иные некоммерческие организации вправе:

- обращаться в органы прокуратуры с просьбами принести протесты на противоречащие закону нормативные правовые акты федеральных органов исполнительной власти, нормативные правовые акты органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации и нормативные правовые акты органов местного самоуправления;

- обращаться в суд в защиту прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, в том числе в защиту прав неопределенного круга юридических лиц и индивидуальных предпринимателей.

Продавец вправе использовать любой способ защиты своих прав из вышеуказанных.

«Донская ассоциация защиты потребителей и предпринимателей» в соответствии со своей уставной деятельностью осуществляет защиту юридических лиц и предпринимателей, как непосредственно при проведении проверок, так и впоследствии в судебном порядке.

ГЛАВА 4. НОРМАТИВНЫЕ ДОКУМЕНТЫ

4.1 Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (извлечения)

Статья 4. Качество товара (работы, услуги)

1. Продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), качество которого соответствует договору.

2. При отсутствии в договоре условий о качестве товара (работы, услуги) продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), пригодный для целей, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется.

3. Если продавец (исполнитель) при заключении договора был поставлен потребителем в известность о конкретных целях приобретения товара (выполнения работы, оказания услуги), продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), пригодный для использования в соответствии с этими целями.

4. При продаже товара по образцу и (или) описанию продавец обязан передать потребителю товар, который соответствует образцу и (или) описанию.

5. Если законами или в установленном ими порядке предусмотрены обязательные требования к товару (работе, услуге), продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), соответствующий этим требованиям.

Статья 27. Сроки выполнения работ (оказания услуг)

1. Исполнитель обязан осуществить выполнение работы (оказание услуги) в срок, установленный правилами выполне-

ния отдельных видов работ (оказания отдельных видов услуг) или договором о выполнении работ (оказании услуг). В договоре о выполнении работ (оказании услуг) может предусматриваться срок выполнения работы (оказания услуги), если указанными правилами он не предусмотрен, а также срок меньшей продолжительности, чем срок, установленный указанными правилами.

2. Срок выполнения работы (оказания услуги) может определяться датой (периодом), к которой должно быть закончено выполнение работы (оказание услуги) или (и) датой (периодом), к которой исполнитель должен приступить к выполнению работы (оказанию услуги).

3. В случае, если выполнение работы (оказание услуги) осуществляется по частям (доставка периодической печати, техническое обслуживание) в течение срока действия договора о выполнении работ (оказании услуг), должны предусматриваться соответствующие сроки (периоды) выполнения таких работ (оказания услуг).

По соглашению сторон в договоре могут быть предусмотрены также сроки завершения отдельных этапов работы (промежуточные сроки).

Статья 28. Последствия нарушения исполнителем сроков выполнения работ (оказания услуг)

1. Если исполнитель нарушил сроки выполнения работы (оказания услуги) – сроки начала и окончания выполнения работы (оказания услуги) и промежуточные сроки выполнения работы (оказания услуги) или во время выполнения работы (оказания услуги) стало очевидным, что она не будет выполнена в срок, потребитель по своему выбору вправе:

назначить исполнителю новый срок;

поручить выполнение работы (оказание услуги) третьим лицам за разумную цену или выполнить ее своими силами и

потребовать от исполнителя возмещения понесенных расходов;

потребовать уменьшения цены за выполнение работы (оказание услуги);

отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги).

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков выполнения работы (оказания услуги). Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

2. Назначенные потребителем новые сроки выполнения работы (оказания услуги) указываются в договоре о выполнении работы (оказании услуги).

В случае просрочки новых сроков потребитель вправе предъявить исполнителю иные требования, установленные пунктом 1 настоящей статьи.

3. Цена выполненной работы (оказанной услуги), возвращаемая потребителю при отказе от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги), а также учитываемая при уменьшении цены выполненной работы (оказанной услуги), определяется в соответствии с пунктами 3, 4 и 5 статьи 24 настоящего Закона.

4. При отказе от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) исполнитель не вправе требовать возмещения своих затрат, произведенных в процессе выполнения работы (оказания услуги), а также платы за выполненную работу (оказанную услугу), за исключением случая, если потребитель принял выполненную работу (оказанную услугу).

5. В случае нарушения установленных сроков выполнения работы (оказания услуги) или назначенных потребителем на основании пункта 1 настоящей статьи новых сроков исполнитель

уплачивает потребителю за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки неустойку (пеню) в размере трех процентов цены выполнения работы (оказания услуги), а если цена выполнения работы (оказания услуги) договором о выполнении работ (оказании услуг) не определена – общей цены заказа. Договором о выполнении работ (оказании услуг) между потребителем и исполнителем может быть установлен более высокий размер неустойки (пени).

Неустойка (пеня) за нарушение сроков начала выполнения работы (оказания услуги), ее этапа взыскивается за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки вплоть до начала выполнения работы (оказания услуги), ее этапа или предъявления потребителем требований, предусмотренных пунктом 1 настоящей статьи.

Неустойка (пеня) за нарушение сроков окончания выполнения работы (оказания услуги), ее этапа взыскивается за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки вплоть до окончания выполнения работы (оказания услуги), ее этапа или предъявления потребителем требований, предусмотренных пунктом 1 настоящей статьи.

Сумма взысканной потребителем неустойки (пени) не может превышать цену отдельного вида выполнения работы (оказания услуги) или общую цену заказа, если цена выполнения отдельного вида работы (оказания услуги) не определена договором о выполнении работы (оказании услуги).

Размер неустойки (пени) определяется, исходя из цены выполнения работы (оказания услуги), а если указанная цена не определена, исходя из общей цены заказа, существовавшей в том месте, в котором требование потребителя должно было быть удовлетворено исполнителем в день добровольного удовлетворения такого требования или в день вынесения судебного решения, если требование потребителя добровольно удовлетворено не было.

6. Требования потребителя, установленные пунктом 1 настоящей статьи, не подлежат удовлетворению, если исполнитель докажет, что нарушение сроков выполнения работы (оказания услуги) произошло вследствие непреодолимой силы или по вине потребителя.

Статья 29. Права потребителя при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги)

1. Потребитель при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги) вправе по своему выбору потребовать:

безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги);

соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги);

безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. При этом потребитель обязан возвратить ранее переданную ему исполнителем вещь;

возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.

Удовлетворение требований потребителя о безвозмездном устранении недостатков, об изготовлении другой вещи или о повторном выполнении работы (оказании услуги) не освобождает исполнителя от ответственности в форме неустойки за нарушение срока окончания выполнения работы (оказания услуги).

Потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный указанным договором срок недостатки выполненной работы (оказанной услуги) не устранены исполнителем. Потребитель также вправе отка-

заться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги), если им обнаружены существенные недостатки выполненной работы (оказанной услуги) или иные существенные отступления от условий договора.

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками выполненной работы (оказанной услуги). Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

2. Цена выполненной работы (оказанной услуги), возвращаемая потребителю при отказе от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги), а также учитываемая при уменьшении цены выполненной работы (оказанной услуги), определяется в соответствии с пунктами 3, 4 и 5 статьи 24 настоящего Закона.

3. Требования, связанные с недостатками выполненной работы (оказанной услуги), могут быть предъявлены при принятии выполненной работы (оказанной услуги) или в ходе выполнения работы (оказания услуги) либо, если невозможно обнаружить недостатки при принятии выполненной работы (оказанной услуги), в течение сроков, установленных настоящим пунктом.

Потребитель вправе предъявлять требования, связанные с недостатками выполненной работы (оказанной услуги), если они обнаружены в течение гарантийного срока, а при его отсутствии в разумный срок, в пределах двух лет со дня принятия выполненной работы (оказанной услуги) или пяти лет в отношении недостатков в строении и ином недвижимом имуществе.

4. Исполнитель отвечает за недостатки работы (услуги), на которую не установлен гарантийный срок, если потребитель докажет, что они возникли до ее принятия им или по причинам, возникшим до этого момента.

В отношении работы (услуги), на которую установлен гарантийный срок, исполнитель отвечает за ее недостатки, если не докажет, что они возникли после принятия работы (услуги) потребителем вследствие нарушения им правил использования результата работы (услуги), действий третьих лиц или непреодолимой силы.

5. В случаях, когда предусмотренный договором гарантийный срок составляет менее двух лет (пяти лет на недвижимое имущество) и недостатки работы (услуги) обнаружены потребителем по истечении гарантийного срока, но в пределах двух лет (пяти лет на недвижимое имущество), потребитель вправе предъявить требования, предусмотренные пунктом 1 настоящей статьи, если докажет, что такие недостатки возникли до принятия им результата работы (услуги) или по причинам, возникшим до этого момента.

6. В случае выявления существенных недостатков работы (услуги) потребитель вправе предъявить исполнителю требование о безвозмездном устранении недостатков, если докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы (услуги) или по причинам, возникшим до этого момента. Это требование может быть предъявлено, если такие недостатки обнаружены по истечении двух лет (пяти лет в отношении недвижимого имущества) со дня принятия результата работы (услуги), но в пределах установленного на результат работы (услуги) срока службы или в течение десяти лет со дня принятия результата работы (услуги) потребителем, если срок службы не установлен. Если данное требование не удовлетворено в течение двадцати дней со дня его предъявления потребителем или обнаруженный недостаток является неустранимым, потребитель по своему выбору вправе требовать:

соответствующего уменьшения цены за выполненную работу (оказанную услугу);

возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами;

отказа от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) и возмещения убытков.

Статья 30. Сроки устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги)

Недостатки работы (услуги) должны быть устранены исполнителем в разумный срок, назначенный потребителем.

Назначенный потребителем срок устранения недостатков указывается в договоре или в ином документе, подписываемом сторонами.

За нарушение предусмотренных настоящей статьёй сроков устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги) исполнитель уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню), размер и порядок исчисления которой определяются в соответствии с пунктом 5 статьи 28 настоящего Закона.

В случае нарушения указанных сроков потребитель вправе предъявить исполнителю иные требования, предусмотренные пунктами 1 и 4 статьи 29 настоящего Закона.

Статья 31. Сроки удовлетворения отдельных требований потребителя

1. Требования потребителя об уменьшении цены за выполненную работу (оказанную услугу), о возмещении расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами, а также о возврате уплаченной за работу (услугу) денежной суммы и возмещении убытков, причиненных в связи с отказом от исполнения договора, предусмотренные пунктом 1 статьи 28 и пунктами 1 и 4 статьи 29

настоящего Закона, подлежат удовлетворению в десятидневный срок со дня предъявления соответствующего требования.

2. Требования потребителя о безвозмездном изготовлении другой вещи из однородного материала такого же качества или о повторном выполнении работы (оказании услуги) подлежат удовлетворению в срок, установленный для срочного выполнения работы (оказания услуги), а в случае, если этот срок не установлен, в срок, предусмотренный договором о выполнении работы (оказании услуги), который был ненадлежаще исполнен.

3. За нарушение предусмотренных настоящей статьей сроков удовлетворения отдельных требований потребителя исполнитель уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню), размер и порядок исчисления которой определяются в соответствии с пунктом 5 статьи 28 настоящего Закона.

В случае нарушения сроков, указанных в пунктах 1 и 2 настоящей статьи, потребитель вправе предъявить исполнителю иные требования, предусмотренные пунктом 1 статьи 28 и пунктами 1 и 4 статьи 29 настоящего Закона.

Статья 32. Право потребителя на отказ от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг)

Потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг) в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору.

Статья 33. Смета на выполнение работы (оказание услуги)

1. На выполнение работы (оказание услуги), предусмотренной договором о выполнении работы (оказании услуги), может быть составлена твердая или приблизительная смета.

Составление такой сметы по требованию потребителя или исполнителя обязательно.

2. Исполнитель не вправе требовать увеличения твердой сметы, а потребитель – ее уменьшения, в том числе в случае, когда в момент заключения договора исключалась возможность предусмотреть полный объем подлежащих выполнению работ (оказанию услуг) или необходимых для этого расходов.

Исполнитель имеет право требовать увеличения твердой сметы при существенном возрастании стоимости материалов и оборудования, предоставляемых исполнителем, а также оказываемых ему третьими лицами услуг, которое нельзя было предусмотреть при заключении договора. При отказе потребителя выполнить это требование исполнитель вправе расторгнуть договор в судебном порядке.

3. Если возникла необходимость выполнения дополнительных работ (оказания дополнительных услуг) и по этой причине существенного превышения приблизительной сметы, исполнитель обязан своевременно предупредить об этом потребителя. Если потребитель не дал согласие на превышение приблизительной сметы, он вправе отказаться от исполнения договора. В этом случае исполнитель может требовать от потребителя уплаты цены за выполненную работу (оказанную услугу).

Исполнитель, своевременно не предупредивший потребителя о необходимости превышения приблизительной сметы, обязан исполнить договор, сохраняя право на оплату работы (услуги) в пределах приблизительной сметы.

Статья 36. Обязанность исполнителя информировать потребителя об обстоятельствах, которые могут повлиять на качество выполняемой работы (оказываемой услуги) или повлечь за собой невозможность ее завершения в срок

Исполнитель обязан своевременно информировать потребителя о том, что соблюдение указаний потребителя и иные обстоятельства, зависящие от потребителя, могут снизить каче-

ство выполняемой работы (оказываемой услуги) или повлечь за собой невозможность ее завершения в срок.

Если потребитель, несмотря на своевременное и обоснованное информирование исполнителем, в разумный срок не заменит непригодный или недоброкачественный материал, не изменит указаний о способе выполнения работы (оказания услуги) либо не устранит иных обстоятельств, которые могут снизить качество выполняемой работы (оказываемой услуги), исполнитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) и потребовать полного возмещения убытков.

Статья 37. Порядок и формы оплаты выполненной работы (оказанной услуги)

Потребитель обязан оплатить оказанные ему услуги в порядке и в сроки, которые установлены договором с исполнителем.

Потребитель обязан оплатить выполненную исполнителем в полном объеме работу после ее принятия потребителем. С согласия потребителя работа может быть оплачена им при заключении договора в полном размере или путем выдачи аванса.

Оплата оказанных услуг (выполненных работ) производится посредством наличных или безналичных расчетов в соответствии с законодательством Российской Федерации.

При использовании наличной формы расчетов оплата оказанных услуг (выполненных работ) производится в соответствии с указанием исполнителя путем внесения наличных денежных средств в кассу исполнителя, либо в кредитную организацию, либо в кассу коммерческой организации, не являющейся кредитной организацией и имеющей право принимать плату за оказанные услуги (выполненные работы) в соответствии с Федеральным законом «О банках и банковской деятель-

ности» (в редакции Федерального закона от 3 февраля 1996 года № 17-ФЗ), если иное не установлено федеральными законами или иными нормативными правовыми актами Российской Федерации. При этом обязательства потребителя перед исполнителем по оплате оказанных услуг (выполненных работ) считаются исполненными с момента внесения наличных денежных средств соответственно в кассу исполнителя, либо в кредитную организацию, либо в кассу коммерческой организации, не являющейся кредитной организацией и имеющей право принимать плату за оказанные услуги (выполненные работы) в соответствии с Федеральным законом «О банках и банковской деятельности» (в редакции Федерального закона от 3 февраля 1996 года № 17-ФЗ).

Статья 39. Регулирование оказания отдельных видов услуг

Последствия нарушения условий договоров об оказании отдельных видов услуг, если такие договоры по своему характеру не подпадают под действие настоящей главы, определяются законом.

Статья 45. Права общественных объединений потребителей (их ассоциаций, союзов)

1. Граждане вправе объединяться на добровольной основе в общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы), которые осуществляют свою деятельность в соответствии с уставами указанных объединений (их ассоциаций, союзов) и законодательством Российской Федерации.

2. Общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) для осуществления своих уставных целей вправе:

участвовать в разработке обязательных требований к товарам (работам, услугам), а также проектов законов и иных нор-

мативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей;

проводить независимую экспертизу качества, безопасности товаров (работ, услуг), а также соответствия потребительских свойств товаров (работ, услуг) заявленной продавцами (изготовителями, исполнителями) информации о них;

проверять соблюдение прав потребителей и правил торгового, бытового и иных видов обслуживания потребителей, составлять акты о выявленных нарушениях прав потребителей и направлять указанные акты для рассмотрения в уполномоченные органы государственной власти, а также информировать органы местного самоуправления о выявленных нарушениях, участвовать по просьбе потребителей в проведении экспертиз по фактам нарушения прав потребителей;

распространять информацию о правах потребителей и о необходимых действиях по защите этих прав, о результатах сравнительных исследований качества товаров (работ, услуг), а также иную информацию, которая будет способствовать реализации прав и законных интересов потребителей. Публикуемые общественными объединениями потребителей (их ассоциациями, союзами) результаты сравнительных исследований качества товаров (работ, услуг) не являются рекламой;

вносить в федеральные органы исполнительной власти, организации предложения о принятии мер по повышению качества товаров (работ, услуг), по приостановлению производства и реализации товаров (выполнения работ, оказания услуг), по отзыву с внутреннего рынка товаров (работ, услуг), не соответствующих предъявляемым к ним и установленным законодательством Российской Федерации о техническом регулировании обязательным требованиям;

вносить в органы прокуратуры и федеральные органы исполнительной власти материалы о привлечении к ответственным

ности лиц, осуществляющих производство и реализацию товаров (выполнение работ, оказание услуг), не соответствующих предъявляемым к ним обязательным требованиям, а также нарушающих права потребителей, установленные законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

обращаться в органы прокуратуры с просьбами принести протесты о признании недействительными актов федеральных органов исполнительной власти, актов органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации и актов органов местного самоуправления, противоречащих законам и иным регулирующим отношения в области защиты прав потребителей нормативным правовым актам Российской Федерации;

обращаться в суды с заявлениями в защиту прав потребителей и законных интересов отдельных потребителей (группы потребителей, неопределенного круга потребителей).

**4.2. Гражданский кодекс
Российской Федерации (часть вторая)»
от 26.01.1996 № 14-ФЗ
(извлечения)**

Статья 779. Договор возмездного оказания услуг

1. По договору возмездного оказания услуг исполнитель обязуется по заданию заказчика оказать услуги (совершить определенные действия или осуществить определенную деятельность), а заказчик обязуется оплатить эти услуги.

2. Правила настоящей главы применяются к договорам оказания услуг связи, медицинских, ветеринарных, аудиторских, консультационных, информационных услуг, услуг по обучению, туристическому обслуживанию и иных, за исключением услуг, оказываемых по договорам, предусмотренным главами 37, 38, 40, 41, 44, 45, 46, 47, 49, 51, 53 настоящего Кодекса.

Статья 780. Исполнение договора возмездного оказания услуг
Если иное не предусмотрено договором возмездного оказания услуг, исполнитель обязан оказать услуги лично.

Статья 781. Оплата услуг

1. Заказчик обязан оплатить оказанные ему услуги в сроки и в порядке, которые указаны в договоре возмездного оказания услуг.

2. В случае невозможности исполнения, возникшей по вине заказчика, услуги подлежат оплате в полном объеме, если иное не предусмотрено законом или договором возмездного оказания услуг.

3. В случае, когда невозможность исполнения возникла по обстоятельствам, за которые ни одна из сторон не отвечает, заказчик возмещает исполнителю фактически понесенные им расходы, если иное не предусмотрено законом или договором возмездного оказания услуг.

Статья 782. Односторонний отказ от исполнения договора возмездного оказания услуг

1. Заказчик вправе отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов.

2. Исполнитель вправе отказаться от исполнения обязательств по договору возмездного оказания услуг лишь при условии полного возмещения заказчику убытков.

Статья 783. Правовое регулирование договора возмездного оказания услуг

Общие положения о подряде (статьи 702 – 729) и положения о бытовом подряде (статьи 730 – 739) применяются к договору возмездного оказания услуг, если это не противоречит статьям 779 – 782 настоящего Кодекса, а также особенностям предмета договора возмездного оказания услуг.

4.3. Федеральный Закон от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (извлечения)

Настоящий Федеральный закон определяет принципы государственной политики, направленной на установление правовых основ единого туристского рынка в Российской Федерации, и регулирует отношения, возникающие при реализации права граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства на отдых, свободу передвижения и иных прав при совершении путешествий, а также определяет порядок рационального использования туристских ресурсов Российской Федерации.

Статья 14. Обеспечение безопасности туристов

Под безопасностью туризма понимаются личная безопасность туристов, сохранность их имущества и ненанесение ущерба окружающей природной среде при совершении путешествий.

Федеральный орган исполнительной власти в сфере туризма информирует туроператоров, турагентов и туристов об угрозе безопасности туристов в стране (месте) временного пребывания.

Средства массовой информации, учредителями (соучредителями) которых являются государственные органы, незамедлительно и безвозмездно предоставляют федеральному органу исполнительной власти в сфере туризма возможность публиковать информацию об угрозе безопасности туристов.

Туроператоры и турагенты обязаны предоставить туристам исчерпывающие сведения об особенностях путешествий, а также об опасностях, с которыми они могут встретиться при совершении путешествий, и осуществить предупредительные меры, направленные на обеспечение безопасности туристов.

Туроператоры и турагенты обязаны незамедлительно информировать органы исполнительной власти и заинтересованных лиц о чрезвычайных происшествиях с туристами во время путешествия, а также о не возвратившихся из путешествия туристах.

Туристы, предполагающие совершить путешествие в страну (место) временного пребывания, в которой они могут подвергнуться повышенному риску инфекционных заболеваний, обязаны проходить профилактику в соответствии с международными медицинскими требованиями.

Статья 15. Специализированные службы по обеспечению безопасности туристов

Оказание необходимой помощи туристам, терпящим бедствие в пределах территории Российской Федерации, осуществляется специализированными службами, определяемыми Правительством Российской Федерации.

Статья 16. Защита интересов российских туристов за пределами Российской Федерации в случаях возникновения чрезвычайных ситуаций

В случаях возникновения чрезвычайных ситуаций государство принимает меры по защите интересов российских туристов за пределами Российской Федерации, в том числе меры по их эвакуации из страны временного пребывания.

4.4. Федеральный Закон от 15.08.1996 № 114-ФЗ «О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию» (Извлечения)

Каждый может свободно выезжать за пределы Российской Федерации. Гражданин Российской Федерации имеет право беспрепятственно возвращаться в Российскую Федерацию.

Глава I. Общие положения

Статья 1. Выезд из Российской Федерации и въезд в Российскую Федерацию (включая транзитный проезд через ее территорию) регулируются Конституцией Российской Федерации, международными договорами Российской Федерации, настоящим Федеральным законом, другими федеральными законами, а также принятыми на основании данных федеральных законов постановлениями Правительства Российской Федерации.

В случае, если международным договором Российской Федерации установлены иные правила, чем те, которые предусмотрены настоящим Федеральным законом, действуют правила международного договора.

Статья 2. Гражданин Российской Федерации не может быть ограничен в праве на выезд из Российской Федерации иначе как по основаниям и в порядке, предусмотренным настоящим Федеральным законом.

Гражданин Российской Федерации не может быть лишен права на въезд в Российскую Федерацию.

Выезд гражданина Российской Федерации из Российской Федерации не влечет для него, его супруга или близких родственников каких-либо ограничений прав, гарантированных законодательством Российской Федерации и международными обязательствами Российской Федерации.

Статья 4. Граждане Российской Федерации, пребывающие за пределами Российской Федерации, находятся под защитой и покровительством Российской Федерации.

Дипломатические представительства и консульские учреждения Российской Федерации обязаны обеспечивать меры по

защите граждан Российской Федерации и оказывать им покровительство в порядке, определяемом законодательством Российской Федерации и международными договорами Российской Федерации.

Статья 5. В случае, если на территории иностранного государства возникает чрезвычайная ситуация, Российская Федерация гарантирует принятие дипломатических, экономических и иных предусмотренных международным правом мер по обеспечению безопасности граждан Российской Федерации, пребывающих на территории этого иностранного государства.

В случае, если на территории какого-либо иностранного государства возникают обстоятельства, серьезно затрудняющие принятие мер по защите граждан Российской Федерации и оказание им покровительства со стороны Российской Федерации, Правительство Российской Федерации принимает меры по доведению до сведения граждан Российской Федерации рекомендаций о нежелательности въезда в это государство. Такие рекомендации не являются основанием для временного ограничения права на выезд из Российской Федерации.

Статья 6. Выезд из Российской Федерации и въезд в Российскую Федерацию граждане Российской Федерации осуществляют по действительным документам, удостоверяющим личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации. Порядок оформления, выдачи и изъятия этих документов определяется настоящим Федеральным законом.

Иностранцы граждане или лица без гражданства обязаны при въезде в Российскую Федерацию и выезде из Российской Федерации предъявить действительные документы, удостоверяющие их личность и признаваемые Российской Федерацией

в этом качестве, и визу, если иное не предусмотрено международным договором Российской Федерации.

Лица без гражданства осуществляют въезд в Российскую Федерацию и выезд из Российской Федерации в соответствии с правилами, установленными настоящим Федеральным законом для иностранных граждан, если иное не предусмотрено настоящим Федеральным законом, другими федеральными законами или международным договором Российской Федерации.

Контроль за наличием виз или иных разрешений на въезд лиц в иностранное государство является обязанностью транспортной компании (перевозчика пассажиров), если иное не предусмотрено международным договором Российской Федерации.

В целях настоящего Федерального закона не рассматривается как выезд из Российской Федерации и как въезд в Российскую Федерацию:

пересечение Государственной границы Российской Федерации гражданином Российской Федерации, иностранным гражданином или лицом без гражданства в течение срока действия имеющейся у него визы при следовании с одной части территории Российской Федерации на другую часть ее территории через территорию иностранного государства в режиме транзитного проезда либо при следовании на российских судах через исключительную экономическую зону Российской Федерации или через открытое море без захода в иностранные порты;

пересечение Государственной границы Российской Федерации гражданином Российской Федерации, иностранным гражданином или лицом без гражданства, являющимися членами экипажей и включенными в судовую роль судов, на российских рыбопромысловых судах, имеющих выданное в установленном порядке разрешение на неоднократное пересечение Государственной границы Российской Федерации.

Глава II.

Порядок оформления и выдачи документов для выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию граждан Российской Федерации

Статья 7. Основными документами, удостоверяющими личность гражданина Российской Федерации, по которым граждане Российской Федерации осуществляют выезд из Российской Федерации и въезд в Российскую Федерацию, признаются:

- паспорт;
- дипломатический паспорт;
- служебный паспорт;
- паспорт моряка (удостоверение личности моряка).

Статья 8. Паспорт выдается гражданину Российской Федерации по его письменному заявлению, поданному лично или через его законного представителя, федеральным органом исполнительной власти, уполномоченным на осуществление функций по контролю и надзору в сфере миграции, или его территориальным органом, Министерством иностранных дел Российской Федерации на территории Российской Федерации, а также дипломатическим представительством или консульским учреждением Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации в случаях, предусмотренных настоящим Федеральным законом.

Гражданину Российской Федерации со дня его рождения и до достижения возраста 18 лет паспорт выдается по письменному заявлению хотя бы одного из родителей, усыновителей, опекунов или попечителей, если иное не предусмотрено законом.

Гражданину Российской Федерации, проживающему за пределами территории Российской Федерации, паспорт оформля-

ется и выдается дипломатическим представительством или консульским учреждением Российской Федерации в государстве пребывания указанного гражданина.

Министерство иностранных дел Российской Федерации может оформить и выдать паспорт гражданину Российской Федерации, проживающему на территории Российской Федерации, по его письменному заявлению, поданному через организацию, направляющую его за пределы территории Российской Федерации и зарегистрированную в Министерстве иностранных дел Российской Федерации в порядке, установленном Правительством Российской Федерации.

Иными федеральными органами исполнительной власти, в которых предусмотрена военная служба и деятельность которых связана с выполнением функций и задач за пределами территории Российской Федерации, также может оформляться и выдаваться паспорт гражданину Российской Федерации, проходящему службу (работающему) в качестве военнослужащего или лица гражданского персонала в указанных федеральных органах исполнительной власти, в соответствии с перечнем, утверждаемым Правительством Российской Федерации, а также в порядке и на условиях, им установленных.

Статья 9. Для оформления паспорта гражданин Российской Федерации в заявлении установленного образца должен указать свои фамилию, имя, отчество (в том числе ранее имевшиеся), пол, дату и место рождения, место жительства, место работы (службы, учебы) в течение последних десяти лет и представить основной документ, удостоверяющий его личность. К заявлению прилагаются личные фотографии и документы об уплате государственной пошлины (в случае оформления паспорта на территории Российской Федерации) или консульского сбора (в случае оформления паспорта за пределами территории Россий-

ской Федерации) за оформление паспорта, а также документ об оплате стоимости бланка паспорта.

В заявлении об оформлении паспорта гражданин Российской Федерации указывает на отсутствие обстоятельств, предусмотренных настоящим Федеральным законом, которые могли бы препятствовать его выезду из Российской Федерации.

Статья 10. Паспорт оформляется соответствующим государственным органом в сроки, предусмотренные настоящей статьей, и выдается сроком на пять лет.

Датой подачи заявления считается день подачи всех предусмотренных статьей 9 настоящего Федерального закона надлежащим образом оформленных документов, а также фотографий.

В случае подачи заявления об оформлении паспорта по месту жительства срок оформления паспорта не должен превышать один месяц со дня подачи заявления.

В случае подачи заявления об оформлении паспорта по месту пребывания срок оформления паспорта не должен превышать четыре месяца со дня подачи заявления.

Срок оформления паспорта дипломатическим представительством или консульским учреждением Российской Федерации не должен превышать три месяца со дня подачи заявления.

При наличии документально подтвержденных обстоятельств, связанных с необходимостью экстренного лечения, тяжелой болезнью или смертью близкого родственника и требующих выезда из Российской Федерации, срок оформления паспорта не должен превышать трех рабочих дней со дня подачи заявления.

При наличии обстоятельств, предусмотренных статьей 15 настоящего Федерального закона, либо в случае несогласия одного из родителей, усыновителей, опекунов или попечителей на выезд из Российской Федерации несовершеннолетнего гражданина

Российской Федерации паспорт этому несовершеннолетнему гражданину не оформляется, одновременно заявителю выдается соответствующее уведомление с изложением причины отказа.

Статья 11. В случае, если гражданин Российской Федерации утратил паспорт (дипломатический паспорт, служебный паспорт, паспорт моряка) вне пределов Российской Федерации, соответствующим дипломатическим представительством или консульским учреждением Российской Федерации либо представительством федерального органа исполнительной власти, ведающего вопросами иностранных дел, находящимся в пределах приграничной территории, в том числе в пункте пропуска через Государственную границу Российской Федерации, ему выдается временный документ, удостоверяющий его личность и дающий право на въезд (возвращение) в Российскую Федерацию. Порядок оформления такого документа и его форма определяются Правительством Российской Федерации.

Не допускается оформление нового паспорта без изъятия ранее выданного паспорта, если срок его действия не истек, или без объявления паспорта не действительным для выезда из Российской Федерации в случае, если он утрачен владельцем, за исключением случаев, указанных в части третьей настоящей статьи.

В случае, если деятельность гражданина Российской Федерации связана с регулярными (не реже чем один раз в течение месяца) выездами за пределы территории Российской Федерации, а данный гражданин не имеет права на получение дипломатического или служебного паспорта, ему по ходатайству организации, направляющей его за пределы территории Российской Федерации, может быть оформлен и выдан второй паспорт, при этом во втором паспорте днем окончания срока действия па-

спорта указывается день окончания срока действия ранее выданного паспорта.

Положение части первой настоящей статьи применяется также в отношении лиц без гражданства, постоянно проживающих в Российской Федерации, а также в отношении лиц, признанных беженцами в порядке, установленном федеральным законом.

Статья 14. Оплата медицинской помощи гражданину Российской Федерации, за исключением гражданина Российской Федерации, направляемого в служебную командировку, при выезде из Российской Федерации осуществляется согласно условиям, предусмотренным полисом медицинского страхования или заменяющим его документом, действительными для получения медицинской помощи за пределами территории Российской Федерации, либо при наличии гарантии физического или юридического лица, приглашающего гражданина Российской Федерации, возместить расходы на оказание медицинской помощи (лечение в медицинском учреждении) гражданину Российской Федерации.

В случае, если отсутствуют документы, перечисленные в части первой настоящей статьи, расходы на оказание медицинской помощи за пределами территории Российской Федерации несет сам гражданин.

Помощь по страховым случаям гражданам Российской Федерации, пребывающим на территории иностранного государства, оказывается дипломатическим представительством или консульским учреждением Российской Федерации в порядке, устанавливаемом Правительством Российской Федерации, если иное не предусмотрено международным договором Российской Федерации с соответствующим иностранным государством.

Глава III.

Порядок выезда гражданина Российской Федерации из Российской Федерации

Статья 15. Право гражданина Российской Федерации на выезд из Российской Федерации может быть временно ограничено в случаях, если он:

1) при допуске к сведениям особой важности или совершенно секретным сведениям, отнесенным к государственной тайне в соответствии с законом Российской Федерации о государственной тайне, заключил трудовой договор (контракт), предполагающий временное ограничение права на выезд из Российской Федерации, при условии, что срок ограничения не может превышать пять лет со дня последнего ознакомления лица со сведениями особой важности или совершенно секретными сведениями, – до истечения срока ограничения, установленного трудовым договором (контрактом) или в соответствии с настоящим Федеральным законом.

В случае, если имеется заключение Межведомственной комиссии по защите государственной тайны о том, что сведения особой важности или совершенно секретные сведения, в которых гражданин был осведомлен на день подачи заявления о выезде из Российской Федерации, сохраняют соответствующую степень секретности, то указанный в трудовом договоре (контракте) срок ограничения права на выезд из Российской Федерации может быть продлен Межведомственной комиссией, образуемой в порядке, установленном для создания межведомственных координационных и совещательных органов, образуемых федеральными органами исполнительной власти. При этом срок ограничения права на выезд не должен превышать в общей сложности десять лет, включая срок ограничения, установлен-

ный трудовым договором (контрактом), со дня последнего ознакомления лица со сведениями особой важности или совершенно секретными сведениями;

2) в соответствии с законодательством Российской Федерации призван на военную службу или направлен на альтернативную гражданскую службу, – до окончания военной службы или альтернативной гражданской службы;

3) задержан по подозрению в совершении преступления либо привлечен в качестве обвиняемого, – до вынесения решения по делу или вступления в законную силу приговора суда;

4) осужден за совершение преступления, – до отбытия (исполнения) наказания или до освобождения от наказания;

5) уклоняется от исполнения обязательств, наложенных на него судом, – до исполнения обязательств либо до достижения согласия сторонами;

6) сообщил о себе заведомо ложные сведения при оформлении документов для выезда из Российской Федерации, – до решения вопроса в срок не более одного месяца органом, оформляющим такие документы.

Статья 16. Во всех случаях временного ограничения права на выезд из Российской Федерации, предусмотренных статьей 15 настоящего Федерального закона, федеральный орган исполнительной власти, уполномоченный на осуществление функций по контролю и надзору в сфере миграции, или его территориальный орган выдает гражданину Российской Федерации уведомление, в котором указываются основание и срок ограничения, дата и регистрационный номер решения об ограничении, полное наименование и юридический адрес организации, принявшей на себя ответственность за ограничение права данного гражданина на выезд из Российской Федерации.

Статья 17. Решения об ограничении права на выезд из Российской Федерации граждан, осведомленных о сведениях особой важности или совершенно секретных сведениях, отнесенных к государственной тайне, а также граждан, допущенных к таким сведениям до вступления в силу настоящего Федерального закона, обжалуются гражданами в Межведомственную комиссию, образуемую в порядке, установленном для создания межведомственных координационных и совещательных органов, образуемых федеральными органами исполнительной власти, которая обязана рассмотреть жалобу и дать ответ не позднее чем в трехмесячный срок. Отказ гражданину Российской Федерации в праве на выезд из Российской Федерации может быть обжалован в суд.

Статья 18. В случае, если выезд из Российской Федерации гражданина Российской Федерации ограничен по основаниям, предусмотренным подпунктами 1 и 2 статьи 15 настоящего Федерального закона, его паспорт подлежит передаче на хранение до истечения срока временного ограничения в государственный орган, осуществивший выдачу паспорта.

В случае, если выезд из Российской Федерации гражданина Российской Федерации ограничен по основаниям, предусмотренным подпунктами 3 – 5 статьи 15 настоящего Федерального закона, его паспорт подлежит изъятию уполномоченными органами и направляется в государственный орган, осуществивший выдачу паспорта.

Изъятие паспорта гражданина Российской Федерации по основаниям, предусмотренным настоящим Федеральным законом, осуществляется судом, органами прокуратуры, органами внутренних дел, федеральным органом исполнительной власти, уполномоченным на осуществление функций по контролю и надзору в сфере миграции, и его территориальными органами,

пограничными органами федеральной службы безопасности и таможенными органами, дипломатическими представительствами и консульскими учреждениями Российской Федерации.

Статья 19. Военнослужащие Вооруженных Сил Российской Федерации, а также федеральных органов исполнительной власти, в которых предусмотрена военная служба, за исключением лиц, проходящих военную службу по призыву, выезжают из Российской Федерации при наличии разрешения командования, оформленного в порядке, установленном Правительством Российской Федерации.

Статья 20. Несовершеннолетний гражданин Российской Федерации, как правило, выезжает из Российской Федерации совместно хотя бы с одним из родителей, усыновителей, опекунов или попечителей. В случае, если несовершеннолетний гражданин Российской Федерации выезжает из Российской Федерации без сопровождения, он должен иметь при себе кроме паспорта нотариально оформленное согласие названных лиц на выезд несовершеннолетнего гражданина Российской Федерации с указанием срока выезда и государства (государств), которое (которые) он намерен посетить.

Статья 21. В случае, если один из родителей, усыновителей, опекунов или попечителей заявит о своем несогласии на выезд из Российской Федерации несовершеннолетнего гражданина Российской Федерации, вопрос о возможности его выезда из Российской Федерации разрешается в судебном порядке.

Порядок подачи заявления о несогласии на выезд из Российской Федерации несовершеннолетнего гражданина Российской Федерации устанавливается Правительством Российской Федерации.

Статья 22. Ответственность за жизнь и здоровье несовершеннолетних граждан Российской Федерации, выезжающих из Российской Федерации, защита их прав и законных интересов за пределами территории Российской Федерации возлагаются на родителей, усыновителей, опекунов или попечителей.

При организованном выезде групп несовершеннолетних граждан Российской Федерации без сопровождения родителей, усыновителей, опекунов или попечителей обязанности законных представителей несовершеннолетних несут руководители выезжающих групп.

Статья 23. Гражданин Российской Федерации, признанный судом недееспособным, по ходатайству родителей, усыновителей или опекунов может выехать из Российской Федерации в сопровождении совершеннолетнего лица, способного обеспечить безопасность недееспособного гражданина Российской Федерации и безопасность окружающих людей.

ГЛАВА 5. НОРМАТИВНЫЕ АКТЫ И ИНОЕ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВО, СУДЕБНАЯ ПРАКТИКА

5.1. Нормативные акты

5.1.1. Письмо от 31 августа 2007 г. № 0100/8935-07-32 «Об особенностях правоприменительной практики, связанной с обеспечением защиты прав потребителей в сфере туристического обслуживания», Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации и Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека

В связи с существенным изменением в 2007 году правового регулирования туристской деятельности Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека разъясняет следующее.

Туристская индустрия в Российской Федерации является активно развивающейся отраслью экономики, реализующей конституционное право человека на отдых, в связи с чем защита прав потребителей в данной области всегда была для Роспотребнадзора актуальной в силу ее социальной значимости, а отмена с 1 января 2007 года института лицензирования туроператорской и турагентской деятельности в соответствии с положениями п. 6 ст. 18 Федерального закона от 08.08.2001 № 128-ФЗ «О лицензировании отдельных видов деятельности» объективно требует усиления контроля и надзора в данной сфере.

Правовое регулирование отношений, связанных с предоставлением туристских услуг, осуществляется Гражданским кодексом Российской Федерации (далее – ГК РФ), Федеральным законом от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (в редакции Федерального закона от 05.02.2007 № 12-ФЗ, далее – Закон об основах туристской деятельности), Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон о защите прав потребителей), Правилами оказания услуг по реализации туристского продукта, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 18.07.2007 № 452 (далее – Правила), а также иными нормативными правовыми актами, в частности Приказом Минфина РФ от 09.07.2007 № 60н «Об утверждении формы бланка строгой отчетности» (зарегистрировано в Минюсте РФ 17.07.2007 № 9857), который утвердил требования к форме и содержанию туристской путевки.

При этом, исходя из смысла п. 2 ст. 3 ГК РФ и ст. 2 Закона об основах туристской деятельности следует иметь в виду,

что в вопросе выбора норм, подлежащих применению в рассматриваемой области правоотношений, приоритет по степени юридической значимости имеют, прежде всего, положения ГК РФ и Закона об основах туристской деятельности, которые не могут противоречить нормам ГК РФ. Положения Закона о защите прав потребителей применяются к правоотношениям в сфере туристских услуг в части, не противоречащей нормам ГК РФ и Закона об основах туристской деятельности. Кроме того, к отношениям, связанным с перевозкой пассажиров, в первую очередь подлежат применению нормы законодательства о воздушном, водном, железнодорожном и иных видах транспорта в той мере, насколько туристский продукт сопряжен с транспортными услугами как своей составной частью или отдельной сопутствующей услугой.

Поскольку в соответствии с Положением о Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, утвержденным Постановлением Правительства Российской Федерации от 30.06.2004 № 322, Роспотребнадзор является уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по контролю и надзору в сфере защиты прав потребителей и на потребительском рынке, в том числе, с учетом положений п. 23 Правил, в области оказания услуг по реализации туристского продукта, в целях формирования единой правоприменительной практики при реализации территориальными органами Роспотребнадзора своих полномочий, с учетом имеющихся коллизий норм вышеуказанных актов друг другу, Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека обращает внимание на нижеследующие аспекты.

1. Вступившим в силу 1 июня 2007 года Федеральным законом от 05.02.2007 № 12-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»

Федерации» положения ст. 6 Закона об основах туристской деятельности приведены в соответствие с нормой п. 2 ст. 779 ГК РФ, согласно которой договор оказания услуг по туристическому обслуживанию отнесен к договорам возмездного оказания услуг. Соответственно, к договору о реализации туристского продукта применяются правила, в целом установленные Главой 39 ГК РФ и Главой III Закона о защите прав потребителей.

Изменено содержание основных понятий «туристский продукт» и «туристская путевка», определены понятия «формирование туристского продукта» и «реализация туристского продукта», а также выведены из правового поля понятия «тур» и «туристский ваучер».

Исходя из совокупности определений «туристский продукт» и «формирование туристского продукта» в настоящее время под туристским продуктом понимается комплексная услуга, оказываемая за одну (общую) цену, что также соответствует положениям п. 2 ст. 779 ГК РФ, определившей соответствующий предмет гражданских сделок как «услугу по туристическому обслуживанию». Сложный состав туристского продукта, формируемого туроператором, сам по себе для туриста не должен иметь значение с точки зрения механизма защиты его прав как потребителя, поскольку ответственность туроператора устанавливается за нарушение качества и безопасности соответствующей услуги в целом. Однако такой подход не исключает возможности наступления гражданской, административной и уголовной ответственности иных лиц, задействованных в туристской индустрии, в установленном законом порядке.

При этом изменилось само содержание понятия «туристская индустрия». Однако в силу того, что любые отношения регулируются многими взаимосвязанными нормами, такое изменение не только не устранило пробелы правового регулирования рассматриваемого сектора потребительского рынка, но и повлекло

возникновение новых коллизий, особенно в части состава субъектов законодательства о туристских услугах, объема их прав и обязанностей.

Так, императивные нормы ст. 1 Закона об основах туристской деятельности устанавливают через определения понятий закрытый список субъектов указанного закона, при этом туроператором, формирующим туристский продукт, может быть только юридическое лицо. Однако из положений ст. 4.1 Закона об основах туристской деятельности следует, что формировать туристский продукт может также индивидуальный предприниматель. Из положений ст. 9 указанного законодательного акта усматривается возможность осуществления посреднической деятельности по реализации туристских продуктов через субагентов, при этом права, обязанности и пределы ответственности субагентов определяются только договором с турагентом с ведома туроператора.

Существенное значение для защиты прав потребителей имеют особенности объема прав и обязанностей турагентов.

В целом пределы ответственности агентов перед принципалами и третьими лицами определены нормами ст. 1005 ГК РФ. При этом п. 4 ст. 1005 ГК РФ установлено, что законом могут быть предусмотрены особенности отдельных видов агентского договора. Такие особенности правового положения турагентов установлены ст. ст. 9, 10 и 10.1 Закона об основах туристской деятельности, а в их развитие – также некоторыми положениями Правил.

В оценке совокупности приведенных норм прежде всего следует иметь в виду, что положения ст. 9 Закона об основах туристской деятельности не исключают ответственности турагентов. При этом туроператоры несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта (в том числе за не-

оказание или ненадлежащее оказание туристам услуг, входящих в туристский продукт, независимо от того, кем должны были оказываться или оказывались эти услуги). Из смысла положений абз. 11 указанной статьи следует, что претензии туристов или иных заказчиков по договору о реализации туристского продукта могут предъявляться туроператору и турагенту. Кроме того, согласно положениям абз. 13 указанной статьи 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. Причем, исходя из смысла нормы, установленной п. 1 ст. 422 ГК РФ, эти требования обязательны к исполнению и туроператорами, и турагентами.

Таким образом, с учетом определения понятия «турагентская деятельность», установленного ст. 1 Закона об основах туристской деятельности, турагент не несет ответственности за последствия ненадлежащего формирования туристского продукта и исполнение договора о реализации туристского продукта. Вместе с тем турагент, действующий от своего имени, несет полную ответственность перед потребителями за нарушение их прав на стадии заключения договора о реализации туристского продукта и ранее, прежде всего в части своевременного предоставления необходимой и достоверной информации, обеспечивающей правильный выбор физическими лицами туристских продуктов. 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. Положения Правил, в частности п. 2, не меняют указан-

ных пределов ответственности турагентов и туроператоров. При этом согласно положениям абз. 4 ст. 9 Закона об основах туристской деятельности туроператор отвечает перед туристами или иными заказчиками за действия (бездействие) третьих лиц, если федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации не установлено, что ответственность перед туристами несет третье лицо.

В указанной выше части права потребителей наряду с гражданско-правовыми методами могут защищаться через административные полномочия Роспотребнадзора с применением в первую очередь соответствующих положений ст. 14.5, ст. 14.7, ч. 1 ст. 14.8, ч. 2 ст. 14.8 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях (далее – КоАП РФ). При этом субъектами административной ответственности по названным составам в зависимости от конкретной ситуации могут выступать как туроператор, так и турагент, либо только туроператор, а в некоторых случаях – также и субагент.

Таким образом, в силу отнесения сферы туристских правоотношений к потребительским согласно положениям ст. 1 Закона об основах туристской деятельности и наличия объективных сложностей установления субъекта возможной административной ответственности, иных особенностей правового регулирования рынка туристских услуг, требующих значительных временных затрат для их надлежащей оценки, в рамках осуществления мероприятий по контролю целесообразно в каждом случае проведение административного расследования с учетом рекомендаций, содержащихся в письме Роспотребнадзора от 12.07.2007 № 0100/7062-07-32 «Об оптимизации практики применения Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях при проведении административного расследования по делам, связанным с защитой прав потребителей в сфере потребительского кредитования».

2. Согласно положениям ст. 10 Закона об основах туристской деятельности договор о реализации туристского продукта (далее – договор) заключается в письменной форме, что предполагает и влечет соблюдение сторонами требований, установленных ст. 160 ГК РФ, прежде всего в части обязательного подписания договора лицом или лицами, совершающими сделку, или должным образом уполномоченными ими лицами. Отсутствие на договоре подписи указанных лиц лишает права туроператора и турагента ссылаться на факт ознакомления потребителя с условиями договора. Основания полномочий лиц, совершающих сделку в интересах гражданина, должны быть указаны в договоре.

Положениями ст. 10 Закона об основах туристской деятельности и п. п. 13, 14 Правил определены существенные условия договора, наличие которых обязательно в силу требований, установленных п. 1 ст. 422 и п. 1 ст. 432 ГК РФ. При этом заключаемый туроператором (турагентом) договор должен среди прочего соответствовать законодательству о защите прав потребителей.

Порядок заключения, исполнения, изменения и прекращения договора о реализации туристского продукта в целом регламентирован положениями раздела IV Правил.

Договоры, заключаемые турагентами от своего имени, должны содержать дополнительные условия, отнесенные к существенным положениям ст. 10.1 Закона об основах туристской деятельности и п. 14 Правил.

Отсутствие письменного договора или хотя бы одного из существенных (обязательных) условий договора, в том числе реестрового номера туроператора, должно рассматриваться (наряду с несоблюдением положений раздела III Правил) как нарушение права потребителя на информацию, что может определять состав административного правонарушения, предусмотренного ч. 1 ст. 14.8 КоАП РФ.

При этом следует обратить внимание на то, что сроки исполнения договора, определяемые по соглашению сторон, к существенным условиям договора п. 13 Правил не отнесены.

Отсутствие общей цены туристского продукта в договоре не является изначально нарушением права потребителя на информацию, так как туристская путевка, также содержащая такую цену, является неотъемлемой частью договора. Однако отсутствие общей цены туристского продукта в рублях в договоре при отсутствии туристской путевки (что само по себе определяет объективную сторону соответствующего административного правонарушения) может быть квалифицировано как административное правонарушение, предусмотренное ч. 1 ст. 14.8 КоАП РФ.

Также необходимо учитывать, что туристский продукт, определяемый как комплексная услуга, готовая (предлагаемая) к реализации, не предусматривает возможности отказа от одной или нескольких составляющих ее услуг по воле потребителя (с точки зрения безусловной обязанности удовлетворения такого волеизъявления), и не предусматривает возможности уменьшения цены договора кроме случаев, предусмотренных законом, в том числе вследствие некачественно оказанной услуги.

Отсутствие условий путешествия в утвержденной форме туристской путевки также не является нарушением прав потребителей на информацию. Согласно положениям ст. 10 Закона об основах туристской деятельности и п. 7 Правил условия путешествия отнесены к потребительским свойствам (показателям качества) туристского продукта, которые являются существенным условием договора, оригинал которого должен быть передан потребителю не позднее 24 часов до начала путешествия согласно п. 19 Правил (предоставление потребителю в более поздние сроки оригинала договора, а также иных необходимых документов из числа предусмотренных п. 19 Правил возможно только при наличии согласия потребителя).

Включение в договор условий, ущемляющих установленные законом или иными нормативными правовыми актами права потребителей, определяет административное правонарушение, предусмотренное ч. 2 ст. 14.8 КоАП РФ.

С учетом правоприменительной практики Роспотребнадзора необходимо отметить, что причиной указанного правонарушения чаще всего является отсутствие выбора у потребителя условий договора, не отнесенных в установленном законом порядке к существенным (обязательным), что рассматривается как нарушение права потребителя на своевременное получение информации, обеспечивающей правильный выбор услуги, с соответствующими санкциями для виновного лица. В этой связи в целях профилактики правонарушений, связанных с несоблюдением требований ст. 16 Закона о защите прав потребителей, территориальным органам Роспотребнадзора следует принимать меры, направленные на обеспечение турагентами и туроператорами реализации права потребителя на свободный выбор вариантов условий договора, определяемых по соглашению сторон согласно положениям п. 4 ст. 421 ГК РФ и ст. 10 Закона об основах туристской деятельности.

Положениями ст. 10 Закона об основах туристской деятельности и п. 7 Правил определен состав потребительских свойств туристского продукта, среди которых информация о программе пребывания, маршруте и условиях путешествия, включая информацию о 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. При этом в определенных случаях и с учетом последствий заблуждения потребителя не предоставление данной информации или предоставление недостоверной информации об указанных

потребительских свойствах туристского продукта (целиком или в части) может составлять объективную сторону административного правонарушения, предусмотренного ст. 14.7 КоАП РФ.

Субъектами административной ответственности, установленной ст. 14.7 и ч. 1 и ч. 2 ст. 14.8 КоАП РФ, могут быть туроператоры и турагенты с учетом конкретных обстоятельств.

3. Согласно положениям ст. ст. 1 и 10 Закона об основах туристской деятельности туристская путевка является неотъемлемой частью договора, подтверждающей факт оплаты туристского продукта.

Вследствие императивного характера указанных норм оформление туристской путевки обязательно, при этом туристская путевка является, прежде всего, бланком строгой отчетности, приравненным к кассовому чеку согласно положениям п. 2 ст. 2 Федерального закона от 22.05.2003 № 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных карт» и Постановления Правительства Российской Федерации от 31.03.2005 № 171 «Об утверждении положения об осуществлении наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных карт без применения контрольно-кассовой техники».

Вместе с тем оплата договора безналичным способом согласно п. 16 Правил не освобождает туроператора или турагента от обязанности оформить туристскую путевку как неотъемлемую часть договора и впоследствии передать ее потребителю (п. 19 Правил).

Реквизиты туристской путевки, утвержденные Приказом Минфина РФ от 09.07.2007 № 60н «Об утверждении формы бланка строгой отчетности», в части формы оплаты, могут иметь нулевые значения в соответствующих графах. В случае оплаты договора безналичным способом с целью подтвержде-

ния факта оплаты договора о реализации туристского продукта в туристской путевке вручную указывается способ поступления денежных средств исполнителю, например, «безналичный платеж на расчетный счет туроператора» с указанием реквизитов такого платежа. Для защиты прав потребителей способ оплаты не имеет существенного значения, но важно фиксирование в туристской путевке самого факта оплаты.

С учетом положений п. 2 ст. 2 Федерального закона от 22.05.2003 № 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных карт» и соответствующих разъяснений Высшего Арбитражного Суда Российской Федерации (п. 4 Постановления Пленума ВАС РФ от 31.07.2006 № 16 «О некоторых вопросах практики применения административной ответственности, предусмотренной статьей 14.5 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, за неприменение контрольно-кассовых машин») реализация гражданам туристского продукта без оформления туристской путевки влечет привлечение виновного субъекта к административной ответственности, предусмотренной статьей 14.5 КоАП РФ. К указанной административной ответственности могут привлекаться только туроператоры, которые в силу положений ст. 9 Закона об основах туристской деятельности обязаны обеспечить надлежащее исполнение всех составляющих комплексной услуги по туристическому обслуживанию («услуг, входящих в туристский продукт»), в том числе реализацию туристского продукта. Тур-агенты, по мнению Роспотребнадзора, в данном случае не могут быть субъектами ответственности по указанной статье, так как реализация туристского продукта не является для них самостоятельной услугой, оказываемой ими потребителям.

4. К особенностям оказания туристских услуг относится право обеих сторон договора на односторонний отказ от его ис-

полнения согласно положениям ст. 781 ГК РФ. При этом потребитель вправе отказаться от исполнения договора в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору (п. 1 ст. 781 ГК РФ и ст. 32 Закона о защите прав потребителей), а исполнитель вправе отказаться от исполнения обязательств по договору лишь при условии полного возмещения заказчику убытков (п. 2 ст. 781 ГК РФ). Определение убытков дано в п. 2 ст. 15 ГК РФ.

Также следует иметь в виду особенности законодательства о туристской деятельности в отношении изменения и расторжения договора.

Положения ст. 451 ГК РФ имеют диспозитивный характер, между тем нормы ст. 10 Закона об основах туристской деятельности императивно устанавливают условия предъявления требования изменения или расторжения договора каждой из сторон. При этом существенные изменения обстоятельств, перечисленные в ст. 10 Закона об основах туристской деятельности, не могут быть изменены волей сторон (одной или обеих). В отношении иных обстоятельств, признаваемых сторонами договора существенными в рассматриваемом контексте, применяются правила, установленные ст. 451 ГК РФ.

Существенное значение имеет норма, установленная в 4 пункте списка существенных обстоятельств, а именно невозможность совершения туристом поездки по независящим от него обстоятельствам (болезнь туриста, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства). Ввиду того, что законом определено только право требования, а не безусловное основание изменения или расторжения договора, то очень часто при реализации такого права распределение расходов происходит не в пользу потребителя.

Для защиты своих прав в случае отказа туроператора в возврате внесенных в счет договора денежных средств потреби-

тель имеет право потребовать предоставления ему информации о реальных расходах исполнителя, понесенных им в интересах конкретного лица – стороны расторгнутого (измененного) договора. Непредставление такой информации, равно как представление недостоверной и (или) необоснованной информации означает нарушение соответствующих прав потребителя и возможность наступления имущественной ответственности туроператора.

Включение в договор положений об удержании с потребителя в пользу туроператора при расторжении договора части денежной суммы, внесенной в счет договора в виде фиксированных сумм, в том числе в процентном отношении к цене услуги, не основано на нормах права и определяет объективную сторону правонарушения, предусмотренного ч. 2 ст. 14.8 КоАП РФ.

При определении обстоятельств, зависящих или не зависящих от воли потребителя, следует руководствоваться положениями ст. ст. 6 и 7 Закона об основах туристской деятельности. При этом обязанность туриста обладать специальными знаниями и навыками законом не предусмотрена, что согласуется с правилами, установленными п. 3 ст. 7 и п. 4 ст. 12 Закона о защите прав потребителей. Потребитель может нести ответственность за последствия своих действий только в случае, если предварительно был информирован туроператором или турагентом о конкретном предмете своих обязанностей. При этом исполнитель заинтересован в обеспечении доказательства такого информирования, например, путем подписи туриста на документе, содержащем такие обязанности, который может быть частью (приложением) договора. В таком случае в договоре указывается способ (форма) информирования туриста о его конкретных обязанностях.

Также особое внимание следует уделить надлежащему информированию граждан о пределах ответственности сторон по общему и специальному законодательству, согласно которому надлежа-

щее удостоверение личности гражданина (паспорт) является его обязанностью, а за надлежащее оформление визы, являющейся составной частью туристского продукта, отвечает туроператор. При этом следует иметь в виду, что из положений Федерального закона от 15.08.1996 № 114-ФЗ «О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию» (в редакции от 10.01.2007), который ставит право на выезд из Российской Федерации в зависимость от достоверности сведений о личности туриста, следует обязанность туроператора проверять правильность оформления выездных документов, в том числе срок действия общегражданских заграничных паспортов, правильность оформления документов на ребенка и т.п. С учетом положений указанного закона и в соответствии с положениями абз. 4 п. 17 Правил туроператор обязан своевременно информировать потребителя об обстоятельствах, зависящих от потребителя, которые могут снизить качество туристского продукта или повлечь за собой невозможность оказания услуг, входящих в туристский продукт, в сроки, указанные в договоре о реализации туристского продукта. Нарушение этого правила может повлечь административную ответственность виновного лица, установленную ч. 1 ст. 14.8 КоАП РФ.

При реализации гражданско-правовых методов защиты потребителей туристских услуг следует учитывать, что положениями ст. 10 Закона об основах туристской деятельности установлен обязательный досудебный претензионный порядок урегулирования споров, но только в отношении туроператоров и качества туристского продукта. Несоблюдение такого порядка при предъявлении гражданского иска туроператору является основанием для оставления искового заявления без рассмотрения согласно положениям ст. 222 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации.

Следует иметь в виду, что сроки предъявления туроператору претензий по качеству туристского продукта, предусмотре-

тренные ст. 10 Закона об основах туристской деятельности, не исключают его права изменить такие сроки в сторону увеличения для предъявления претензии и в сторону уменьшения для удовлетворения претензии с включением новых сроков в условия договора. Сроки, предусмотренные указанной статьей, не распространяются на предъявляемые туроператорам претензии, не связанные с качеством туристского продукта. При этом сроки предъявления соответствующих претензий турагентам Законом об основах туристской деятельности не определены вообще.

Также необходимо иметь в виду, что согласно положению п. 4 ст. 425 ГК РФ окончание срока действия договора не освобождает стороны от ответственности за его нарушение, а срок исковой давности определяется положениями ГК РФ, в том числе ст. 196 ГК РФ.

5. Еще одной новеллой новой редакции Закона об основах туристской деятельности, действующей с 1 июня 2007 года, является дополнительная финансовая ответственность туроператоров в форме финансового обеспечения и внесение их в Единый федеральный реестр туроператоров (далее – Реестр).

Согласно положению ст. 4.1 Закона об основах туристской деятельности туроператорская деятельность на территории Российской Федерации допускается исключительно при наличии финансового обеспечения в виде договора страхования гражданской ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта либо банковской гарантии исполнения обязательств по договору о реализации туристского продукта. Указанной статьей установлен закрытый список исключений для организаций, организующих внутренний и социальный туризм.

Данное требование распространяется также на деятельность юридических лиц, реализующих туристский продукт, сформированный за пределами Российской Федерации.

Сведения о туроператорах, имеющих финансовое обеспечение, вносятся в Реестр. Ведение Реестра осуществляет Федеральное агентство по туризму (Ростуризм). Сведения Реестра размещены в свободном доступе на электронном сайте Ростуризма в сети Интернет (www.rostourism.ru).

Согласно положениям ст. ст. 10 и 10.1 Закона об основах туристской деятельности сведения о реестровом номере туроператора, сформировавшего реализуемый туристский продукт, данные о финансовом обеспечении, реквизиты туроператора как юридического лица (полное и сокращенное наименование, адрес), а также почтовый адрес отнесены к существенным (обязательным) условиям договора.

При этом под адресом (местом нахождения) понимается адрес регистрации (место нахождения) туроператора согласно сведениям Единого государственного реестра юридических лиц, а под его почтовым адресом понимается адрес регистрации (место нахождения) оператора почтовой связи, с которым у туроператора заключен соответствующий договор об оказании почтовых услуг.

Данные о финансовом обеспечении включают его размер, номер, дату и срок действия договора страхования ответственности туроператора или банковской гарантии.

Турагент, действующий от своего имени, в обязательном порядке дополнительно включает в договор соответствующие сведения о себе. При этом необходимо иметь в виду, что индивидуальные предприниматели не имеют сокращенного наименования, а полное наименование и адрес указывают на основании сведений Единого государственного реестра индивидуальных предпринимателей. Согласно положениям Федерального закона от 08.08.2001 № 129-ФЗ «О государственной регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей» под адресом (местом нахождения) индивидуального предпринимателя понимается место его проживания.

Отсутствие указанных сведений в договоре или внесение в договор недостоверных сведений рассматривается как нарушение права потребителя на информацию и определяет состав административного правонарушения, предусмотренного ч. 1 ст. 14.8 КоАП РФ.

При этом необходимо иметь в виду следующее. Положениями ст. 4.1 и 17.1 Закона об основах туристской деятельности финансовое обеспечение реализуется только в виде договора страхования гражданской ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта либо в виде банковской гарантии исполнения обязательств по договору о реализации туристского продукта. Несмотря на это, действующий договор страхования гражданской ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта не исключает возможности оформления банковской гарантии как одного из видов обеспечения исполнения обязательств согласно положениям § 6 главы 23 ГК РФ. В этом случае включение в договор сведений о действующем договоре страхования гражданской ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта при одновременном отсутствии сведений об имеющейся банковской гарантии не влечет наступление административной ответственности.

6. Положениями ст. 17.1 Закона об основах туристской деятельности установлены требования к предоставляемому финансовому обеспечению, в том числе в части выплаты денежных средств, причитающихся туристу или иному заказчику в возмещение реального ущерба, возникшего в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения туроператором обязательств по договору. При этом в указанной норме подробно определен состав реального ущерба, отличный от определения этого понятия, установленного ст. 15 ГК РФ.

Таким образом, указанная норма Закона об основах туристской деятельности сужает пределы финансовой ответственности туроператора по отношению к правилам, установленным ст. 15 ГК РФ и п. 2 ст. 13 Закона о защите прав потребителей. Следует иметь в виду, что такое ограничение размера выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора либо уплаты денежной суммы по банковской гарантии не исключает права гражданина требовать от туроператора возмещения всех убытков, понесенных им вследствие нарушения прав потребителя, а также компенсации морального вреда в общем порядке, определенном гражданским законодательством.

В соответствии с положениями ст. 17.4 Закона об основах туристской деятельности обязанность страховщика выплатить страховое возмещение по договору страхования ответственности туроператора по письменному требованию туриста и (или) иного заказчика (далее – взыскатель) поставлена в зависимость от наступления страхового случая, а обязанность гаранта уплатить денежную сумму по банковской гарантии – от отказа туроператора возместить реальный ущерб, возникший в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения туроператором обязательств по договору. Такие правила налагают на взыскателя соответствующие обязательства по обеспечению доказательств наступления страхового случая или отказа туроператора возместить ущерб.

При этом в указанной статье установлены факты, определяющие наступление страхового случая:

наличие обязательств туроператора по договору;

нарушение (неисполнение или ненадлежащее исполнение) таких обязательств;

существенный характер нарушения условий договора (с раскрытием понятия существенного нарушения условий договора).

Основанием для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора либо уплаты денежной суммы по банковской гарантии является установление наличия всех трех перечисленных фактов, при этом существенным нарушением условий договора о реализации туристского продукта признается нарушение, которое влечет для туриста и (или) иного заказчика такой ущерб, что он в значительной степени лишается того, на что был вправе рассчитывать при заключении договора.

Дополнительной гарантией возмещения убытков потребителю в пределах его прав, установленных законодательством о туристской деятельности, является безотзывность соответствующих обязательств туроператора, страховщика или банка, установленная нормой абз. 10 ст. 17.1 Закона об основах туристской деятельности, при этом согласно положениям ст. 17.4 указанного закона страховщик или гарант могут выступать соответчиками по воле потребителя, заявившего иск туроператору о возмещении реального ущерба.

Согласно положениям ст. 17.5 Закона об основах туристской деятельности взыскатель вправе предъявить требование непосредственно страховщику или банку, предоставившим соответствующее финансовое обеспечение туроператору, но только в пределах суммы и только в течение срока действия такого обеспечения. Ст. 17.5 Закона об основах туристской деятельности подробно регламентирует порядок предъявления такого требования, которое может касаться только качества туристского продукта. Страховщик или гарант не вправе требовать представления иных документов, кроме перечисленных в указанной статье.

Еще одной особенностью непосредственного возмещения реальных убытков потребителю лицом, предоставившим туроператору финансовое обеспечение, является зависимость удовлетворения требований взыскателя от требований к качеству туристского продукта, обычно предъявляемыми к туристскому

продукту такого рода (см. абз. 17 ст. 17.5 Закона об основах туристской деятельности).

7. Положениями ст. 7 Закона о защите прав потребителей установлено право потребителя на безопасность услуги. При этом критерии потребительской безопасности услуг в целом законодательством Российской Федерации фактически не установлены.

Туристская индустрия является областью, в которой безопасность как лично туристов, так и окружающей среды от туристов имеет первостепенное значение. Безопасность туризма регламентирована положениями главы VII Закона об основах туристской деятельности. Требования, установленные указанной главой, предъявляются как организаторам туристического обслуживания, так и туристам (потребителям).

Так, согласно положениям ст. 14 Закона об основах туристской деятельности туристы (экскурсанты), предполагающие совершить путешествие в страну (место) временного пребывания, в которой они могут подвергнуться повышенному риску инфекционных заболеваний, обязаны проходить профилактику в соответствии с международными медицинскими требованиями. Неисполнение этой обязанности гражданами может служить основанием отказа туроператора от исполнения договора согласно п. 17 Правил с возможностью наступления материальной ответственности потребителя за фактически понесенные расходы туроператором на момент такого отказа.

Согласно положениям ст. 17 Закона об основах туристской деятельности в случае, 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. За неисполнение этой обязанности туроператор несет ответственность в установленном законом порядке.

Новая редакция ст. 14 Закона об основах туристской деятельности (начало действия – 01.06.2007) установила критерии безопасности туристского продукта как потребительской услуги, которые позволяют повысить эффективность защиты прав потребителей гражданско-правовыми методами.

В этой связи с учетом участвовавших несчастных случаев с туристами, осуществляющими путешествия, связанные с экстремальными видами спорта и туризма, в том числе и с летальными исходами, необходимо учитывать следующее.

В соответствии с положениями п. 1 ст. 10 Закона о защите прав потребителей и п. 7 Правил исполнитель обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о туристском продукте, обеспечивающую возможность его правильного выбора, в том числе и о возможных рисках и их последствиях для жизни и здоровья потребителя в случае, если потребитель предполагает совершить путешествие, связанное с прохождением маршрутов, представляющих повышенную опасность для его жизни и здоровья (горная и труднопроходимая местность, спелеологические и водные объекты, занятие экстремальными видами туризма и спорта и другие). То есть в обязательном порядке потребитель, совершающий тур, связанный с экстремальными видами спорта и туризма как в России, так и за ее пределами, если они являются целью путешествия, должен пройти соответствующий инструктаж и обладать полной информацией о том, с какими трудностями и опасностями ему предстоит столкнуться. Данная информация доводится до сведения потребителя в наглядной и доступной форме путем ее размещения в каталогах, справочниках, описаниях туристского продукта, а также иными способами. Кроме того, по требованию потребителя исполнитель, помимо обеспечения предоставления медицинского полиса, оказывает содействие в предоставлении услуг по страхованию дополнительных

рисков, в том числе при совершении путешествий, связанных с прохождением потребителем маршрутов, представляющих повышенную опасность для его жизни и здоровья.

За неисполнение указанных обязанностей по своевременному информированию потребителей, обеспечивающему их безопасность, под которой согласно положениям ст. 14 Закона об основах туристской деятельности понимается не только личная безопасность, но и сохранность имущества туристов, туроператор, а в установленных законом пределах и турагент могут быть подвергнуты наказанию, предусмотренному ч. 1 ст. 14.8 КоАП РФ, не исключаящему гражданско-правовую и уголовную ответственность.

8. При рассмотрении вопросов, связанных с защитой прав потребителей в сфере туристских услуг, необходимо учитывать особенности транспортного законодательства.

Так, например, согласно законодательству о железнодорожном транспорте ответственность за перевозку всегда несет перевозчик, поэтому эта транспортная услуга не включается туроператорами в состав туристского продукта.

Аналогичные правила установлены Воздушным кодексом Российской Федерации, в соответствии с положениями ст. 103 которого услуги по авиаперевозке непосредственно оказывает авиаперевозчик с вытекающими правовыми последствиями для обеих сторон сделки.

Прямые правоотношения между перевозчиками и потребителями-туристами не исчерпывают ответственности туроператора за надлежащее исполнение договора о реализации туристского продукта.

При этом туроператор не вправе ссылаться на положения п. 1 ст. 401 ГК РФ без учета взаимосвязанной нормы п. 5 ст. 13 Закона о защите прав потребителей, согласно которой исполнитель изначально несет полную ответственность за надлежащее

исполнение обязательств. Например, при задержке вылета туроператор обязан предоставить клиенту размещение на время ожидания рейса, связаться с иностранным партнером и перенести сроки проживания в гостиницах по маршруту, изменить даты экскурсий и т.п.

Также следует иметь в виду, что в соответствии с положениями ст. 108 Воздушного кодекса Российской Федерации пассажир воздушного судна имеет право отказаться от полета с уведомлением об этом перевозчика не позднее, чем за двадцать четыре часа до отправки воздушного судна, если установленными перевозчиком правилами воздушных перевозок не определен льготный срок, и получить обратно уплаченную за воздушную перевозку сумму. При отказе пассажира воздушного судна от полета позднее установленного срока пассажир имеет право получить обратно уплаченную за воздушную перевозку сумму с удержанием сбора, размер которого не может превышать двадцать пять процентов суммы, уплаченной за воздушную перевозку. То есть все авиабилеты, независимо от того, приобретались ли они на чартерный либо на регулярный рейс, подлежат возврату, с выплатой за них определенной денежной суммы.

9. Согласно п. 6 Правил исполнитель обязан иметь книгу отзывов и предложений, которая предоставляется потребителю по требованию. Отсутствие такой книги или отказ в ее предоставлении потребителю может рассматриваться с учетом конкретных обстоятельств как нарушение права потребителя на информацию об исполнителе, под которым согласно п. 1 Правил понимается туроператор и турагент, действующий от своего имени.

С учетом изложенного Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека предлагает разработать и утвердить планы проведения необходимых организационных и контрольных мероприятий, предусматривающие комплекс мер ограничительного, предупредительного и

профилактического характера, направленных на недопущение и (или) ликвидацию последствий нарушений соответствующими лицами законодательства о защите прав потребителей в сфере оказания услуг по туристическому обслуживанию граждан.

При этом должно обеспечиваться соответствующее взаимодействие территориальных органов Роспотребнадзора с региональными общественными организациями (объединениями) потребителей, а также органами государственной власти субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления, в основе которого должны лежать положения статей 42.1, 44 и 45 Закона о защите прав потребителей.

Эти и другие формы работы, связанные среди прочего с проведением всякого рода информационно-просветительских и обучающих мероприятий (семинары, «круглые столы» и т.д.), в том числе с представителями региональной туриндустрии, а также планомерное и систематическое взаимодействие со средствами массовой информации позволят выйти на качественно новый уровень обеспечения защиты прав потребителей в сфере туристских услуг.

Отчетные формы об исполнении данного письма со сроками их представления будут направлены дополнительно.

5.1.2 «Правила оказания услуг по реализации туристского продукта», утверждены Постановлением Правительства Российской Федерации от 18 июля 2007 г. № 452

I. Общие положения

1. Настоящие Правила определяют порядок оказания услуг по реализации туристского продукта.

2. Под потребителем понимаются заказчик туристского продукта, имеющий намерение заказать или заказывающий и использующий туристский продукт исключительно для личных,

семейных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Под исполнителем понимаются туроператор, который заключает с потребителем договор о реализации туристского продукта или от имени которого заключается этот договор, а также турагент, действующий на основании договора с сформировавшим туристский продукт туроператором и заключающий с потребителем договор о реализации туристского продукта от своего имени, но по поручению и за счет туроператора в соответствии с Федеральным законом «Об основах туристской деятельности Российской Федерации» и Гражданским кодексом Российской Федерации.

3. Понятия «турист», «туроператор», «турагент», «туристский продукт», «заказчик туристского продукта», «реализация туристского продукта», «туристская путевка» применяются в значении, установленном Федеральным законом «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

II. Требования к организации деятельности исполнителя

4. Режим работы исполнителя устанавливается им самостоятельно.

Режим работы исполнителя доводится до сведения потребителей и должен соответствовать установленному.

Исполнитель в случае временного приостановления деятельности обязан предоставить потребителю информацию о сроках временного приостановления деятельности.

5. Исполнитель – юридическое лицо обязан довести до сведения потребителя фирменное наименование (наименование) своей организации, место нахождения (почтовый адрес) и режим работы. Исполнитель размещает указанную информацию на вывеске.

Исполнитель – индивидуальный предприниматель должен предоставить потребителю информацию о своей государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа.

6. Исполнитель обязан иметь книгу отзывов и предложений, которая предоставляется потребителю по требованию.

III. Информация об оказываемых услугах по реализации туристского продукта

7. Исполнитель обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о туристском продукте, обеспечивающую возможность его правильного выбора.

Информация о туристском продукте в обязательном порядке должна содержать сведения:

о потребительских свойствах (качестве) туристского продукта – программе пребывания, маршруте и условиях путешествия, включая информацию о средствах размещения, об условиях проживания (месте нахождения средства размещения, его категории) и питания, услугах по перевозке потребителя в стране (месте) временного пребывания, о наличии экскурсовода (гида), гида-переводчика и инструктора-проводника, а также дополнительных услугах;

об общей цене туристского продукта в рублях, о правилах и условиях эффективного и безопасного использования туристского продукта;

о конкретном третьем лице, которое будет оказывать отдельные услуги, входящие в туристский продукт, если это имеет значение, исходя из характера туристского продукта;

о правилах въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания, включая сведения о необходимости наличия визы для въезда в страну и (или) выезда из страны временного пребывания;

об основных документах, необходимых для въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания;

об обычаях местного населения, о религиозных обрядах, святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной, состоянии окружающей природной среды (в объеме, необходимом для совершения путешествия);

о порядке доступа к туристским ресурсам с учетом принятых в стране (месте) временного пребывания ограничительных мер (в объеме, необходимом для совершения путешествия);

об опасностях, с которыми потребитель может встретиться при совершении путешествия, о необходимости проходить профилактику в соответствии с международными медицинскими требованиями, если потребитель предполагает совершить путешествие в страну (место) временного пребывания, в которой он может подвергнуться повышенному риску инфекционных заболеваний;

о возможных рисках и их последствиях для жизни и здоровья потребителя в случае, если потребитель предполагает совершить путешествие, связанное с прохождением маршрутов, представляющих повышенную опасность для его жизни и здоровья (горная и труднопроходимая местность, спелеологические и водные объекты, занятие экстремальными видами туризма и спорта и другие);

о таможенных, пограничных, медицинских, санитарно-эпидемиологических и иных правилах (в объеме, необходимом для совершения путешествия);

о месте нахождения, почтовых адресах и номерах контактных телефонов органов государственной власти Российской Федерации, дипломатических представительств и консульских учреждений Российской Федерации, находящихся в стране (месте) временного пребывания, в которые потребитель может обратиться в случае возникновения в стране (месте) временного пребывания чрезвычайных ситуаций или иных обстоятельств, угрожающих безопасности его жизни и здоровья, а также в слу-

чаях возникновения опасности причинения вреда имуществу потребителя;

об адресе (месте пребывания) и номере контактного телефона в стране (месте) временного пребывания руководителя группы несовершеннолетних граждан в случае, если туристский продукт включает в себя организованный выезд группы несовершеннолетних граждан без сопровождения родителей, усыновителей, опекунов или попечителей;

о национальных и религиозных особенностях страны (места) временного пребывания;

об иных особенностях путешествия.

8. Исполнитель обязан предоставить потребителю информацию о внесении сведений о туроператоре, сформировавшем реализуемый туристский продукт, в единый федеральный реестр туроператоров, а также наличии у него действительного договора страхования гражданской ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта (далее – договор страхования ответственности туроператора) либо банковской гарантии исполнения обязательств по договору о реализации туристского продукта (далее – банковская гарантия), предусмотренных Федеральным законом «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (далее – финансовое обеспечение).

9. Если исполнителем является турагент, то он обязан сообщить потребителю наряду с информацией, указанной в пунктах 5, 7 и 8 настоящих Правил, сведения:

о полномочиях турагента совершать юридические и фактические действия по реализации туристского продукта;

о том, что лицом, оказывающим потребителю услуги по договору о реализации туристского продукта, является туроператор, а также о возможности потребителя в случае возникновения обстоятельств, указанных в статье 17.4 Федерально-

го закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», обратиться с письменным требованием о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора или об уплате денежной суммы по банковской гарантии непосредственно к организации, предоставившей туроператору договор страхования ответственности туроператора или банковскую гарантию (если в соответствии с договором, заключенным между туроператором и турагентом, турагенту поручается от своего имени реализовывать туристский продукт, сформированный туроператором);

об условиях действия пункта 14 настоящих Правил.

По требованию потребителя турагент предоставляет потребителю информацию о существенных условиях договора, заключенного между туроператором и турагентом, реализующим туристский продукт, сформированный туроператором.

10. При заключении договора о реализации туристского продукта исполнителем доводятся до сведения потребителя настоящие Правила, а также информация на русском языке об исполнителе, оказываемых услугах по реализации туристского продукта, указанная в пунктах 5, 7 – 9 настоящих Правил, и по усмотрению исполнителя на государственных языках субъектов Российской Федерации и родных языках народов Российской Федерации.

Указанная информация доводится до сведения потребителя в наглядной и доступной форме путем ее размещения в каталогах, справочниках, описаниях туристского продукта, а также иными способами, не противоречащими законодательству Российской Федерации.

Информация также должна быть доведена до сведения потребителя в том случае, если реализация туристского продукта осуществляется вне постоянного места нахождения исполнителя и его структурных подразделений, во временных помещениях, на специализированных выставках и ярмарках.

IV. Порядок заключения, исполнения, изменения и прекращения договора о реализации туристского продукта

11. В соответствии со статьей 429 Гражданского кодекса Российской Федерации до заключения договора о реализации туристского продукта исполнитель и потребитель вправе в письменной форме заключить предварительный договор о реализации туристского продукта. В этом предварительном договоре указываются условия, позволяющие установить предмет, другие существенные условия договора о реализации туристского продукта, а также срок, в который стороны обязуются его заключить.

12. Договор о реализации туристского продукта между исполнителем и потребителем считается заключенным, если между сторонами в письменной форме достигнуто соглашение по всем существенным условиям этого договора.

13. К существенным условиям договора о реализации туристского продукта, заключаемого между туроператором и потребителем, относятся:

полное и сокращенное наименования, адрес (место нахождения), почтовый адрес и реестровый номер туроператора;

размер финансового обеспечения, номер, дата и срок действия договора страхования ответственности туроператора или банковской гарантии, наименование, адрес (место нахождения) и почтовый адрес организации, предоставившей финансовое обеспечение;

сведения о туристе, а также об ином заказчике туристского продукта и его полномочиях (если турист не является заказчиком) в объеме, необходимом для реализации туристского продукта;

общая цена туристского продукта в рублях;

информация о потребительских свойствах (качестве) туристского продукта – программе пребывания, маршруте и условиях путешествия, включая информацию о средствах размещения, об условиях проживания (месте нахождения средства

размещения, его категории) и питания, услугах по перевозке потребителя в стране (месте) временного пребывания, о наличии экскурсовода (гида), гида-переводчика и инструктора-проводника, а также дополнительных услугах;

права, обязанности и ответственность сторон;

условия изменения и расторжения договора о реализации туристского продукта;

сведения о порядке и сроках предъявления потребителем претензий к исполнителю в случае нарушения исполнителем условий договора о реализации туристского продукта;

сведения о порядке и сроках предъявления потребителем требований о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора либо требований об уплате денежной суммы по банковской гарантии, а также информация об основаниях для осуществления таких выплат по договору страхования ответственности туроператора и банковской гарантии.

Иные условия договора о реализации туристского продукта, в том числе срок оказания входящих в туристский продукт услуг (дата и время начала и окончания путешествия, его продолжительность), определяются по соглашению сторон.

Не допускается 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, регуливающими отношения в области защиты прав потребителей.

14. К существенным условиям договора о реализации туристского продукта, заключаемого между турагентом и потребителем, наряду с условиями, предусмотренными пунктом 13 настоящих Правил, относятся:

полное и сокращенное наименования, адрес (место нахождения) и почтовый адрес турагента;

информация о том, что лицом, оказывающим потребителю услуги по договору о реализации туристского продукта, является туроператор;

информация о возможности потребителя в случае возникновения обстоятельств, указанных в статье 17.4 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», обратиться с письменным требованием о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора или об уплате денежной суммы по банковской гарантии непосредственно к организации, предоставившей туроператору финансовое обеспечение.

15. Предложение туристского продукта, адресованное неопределенному кругу лиц, содержащееся в рекламе, описаниях, справочниках и реализованное иными способами, установленными законодательством Российской Федерации, признается публичной офертой, если оно содержит все существенные условия договора о реализации туристского продукта.

В рекламе, содержащей сообщение о проведении стимулирующей лотереи, конкурса, игры или иного подобного мероприятия, условием участия в которых является приобретение конкретного туристского продукта, должны быть указаны:

сроки проведения такого мероприятия;

источник информации об организаторе такого мероприятия, о правилах его проведения, количестве призов или выигрышей по результатам такого мероприятия, сроках, месте и порядке их получения.

16. Потребитель обязан оплатить общую цену туристского продукта в порядке и в сроки, которые установлены в договоре о реализации туристского продукта.

Исполнитель не вправе без согласия потребителя оказывать дополнительные услуги за плату. Потребитель вправе отказаться

от оплаты таких услуг, а если они оплачены, потребитель вправе потребовать от исполнителя возврата уплаченной суммы.

Оплата туристского продукта производится посредством наличных или безналичных расчетов в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Условия путешествия и общая цена туристского продукта указываются в туристской путевке, являющейся неотъемлемой частью договора о реализации туристского продукта.

17. Исполнитель обязан предоставить потребителю туристский продукт, качество которого соответствует обязательным требованиям, установленным федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также договору о реализации туристского продукта.

Если федеральными законами или в установленном ими порядке предусмотрены обязательные требования к определенному рода туристскому продукту и (или) услугам, входящим в такой туристский продукт, исполнитель обязан оказать услуги, соответствующие этим требованиям.

Если исполнитель при заключении договора о реализации туристского продукта был поставлен потребителем в известность о конкретных целях туристского продукта, необходимого потребителю, исполнитель обязан предоставить потребителю туристский продукт, пригодный для использования в соответствии с этими целями.

Исполнитель обязан своевременно информировать потребителя о том, что соблюдение указаний потребителя и иные обстоятельства, зависящие от потребителя, могут снизить качество туристского продукта или повлечь за собой невозможность оказания услуг, входящих в туристский продукт, в сроки, указанные в договоре о реализации туристского продукта.

Если потребитель, несмотря на своевременное и обоснованное информирование исполнителем, в разумный срок не изме-

нит указаний о способе оказания услуги либо не устранил иные обстоятельства, которые могут снизить качество туристского продукта, исполнитель вправе отказаться от исполнения договора о реализации туристского продукта и потребовать возмещения убытков.

18. Услуги, входящие в туристский продукт, и процесс их оказания должны быть безопасными для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды, а также не причинять ущерба материальным и духовным ценностям общества и безопасности государства.

В случае возникновения обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране (месте) временного пребывания потребителей угрозы безопасности их жизни и здоровья, а равно опасности причинения вреда их имуществу, потребитель и (или) исполнитель вправе потребовать в судебном порядке расторжения договора о реализации туристского продукта или его изменения.

Наличие указанных обстоятельств подтверждается соответствующими решениями федеральных органов государственной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, принимаемыми в соответствии с федеральными законами.

При расторжении до начала путешествия договора о реализации туристского продукта в связи с наступлением вышеуказанных обстоятельств потребителю возвращается денежная сумма, равная общей цене туристского продукта, а после начала путешествия – ее часть в размере, пропорциональном стоимости не оказанных потребителю услуг.

Исполнитель в соответствии с положениями Федерального закона «О персональных данных» принимает необходимые меры по обеспечению безопасности информации о полученных исполнителем в процессе оказания услуг персональных данных потребителя, в том числе при их обработке и использовании.

В случае если законодательством страны (места) временного пребывания установлены требования наличия гарантий оплаты медицинской помощи лицам, временно находящимся на ее территории, исполнитель обязан обеспечить предоставление таких гарантий в форме страхового медицинского полиса. По требованию потребителя исполнитель оказывает содействие в предоставлении услуг по страхованию иных рисков (в том числе при совершении путешествий, связанных с прохождением потребителями маршрутов, представляющих повышенную опасность для их жизни и здоровья).

19. Исполнитель обязан не позднее 24 часов до начала путешествия передать потребителю оригинал договора о реализации туристского продукта, туристскую путевку, документы, удостоверяющие право потребителя на услуги, входящие в туристский продукт (ваучер, билет и другие), а также иные документы, необходимые потребителю для совершения путешествия. Предоставление потребителю указанных документов в более поздние сроки возможно лишь при наличии согласия потребителя.

20. Каждая из сторон договора о реализации туристского продукта вправе потребовать его изменения или расторжения в связи с существенными изменениями обстоятельств, из которых стороны исходили при заключении этого договора.

К существенным изменениям обстоятельств относятся:

ухудшение условий путешествия, указанных в договоре о реализации туристского продукта и туристской путевке;

изменение сроков совершения путешествия;

непредвиденный рост транспортных тарифов;

невозможность совершения потребителем поездки по независящим от него обстоятельствам (болезнь потребителя, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства).

Порядок и условия изменения или расторжения договора о реализации туристского продукта в связи с существенными

изменениями обстоятельств, из которых стороны исходили при его заключении, а также последствия для сторон такого изменения или расторжения (в том числе распределение между сторонами расходов, понесенных ими в связи с исполнением такого договора), определяются гражданским законодательством Российской Федерации.

V. Порядок предъявления претензий и ответственность сторон по договору о реализации туристского продукта

21. Претензии в связи с нарушением условий договора о реализации туристского продукта предъявляются потребителем исполнителю в порядке и на условиях, которые предусмотрены Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным законом «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» и Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей».

Претензии к качеству туристского продукта предъявляются туроператору в письменной форме в течение 20 дней с даты окончания действия договора о реализации туристского продукта и подлежат рассмотрению в течение 10 дней с даты получения претензий.

22. 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.

Потребитель, если ему не предоставлена возможность незамедлительно получить при заключении договора о реализации туристского продукта информацию о туристском продукте, вправе потребовать от исполнителя возмещения убытков, причиненных необоснованным уклонением от заключения указанного договора, а если данный договор заключен – в разумный срок отказаться от его исполнения и потребовать возврата уплаченной за услуги суммы и возмещения других убытков.

Исполнитель, не предоставивший потребителю полной и достоверной информации о туристском продукте, несет согласно пункту 1 статьи 29 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» ответственность за недостатки туристского продукта, выявленные после оказания услуг потребителю вследствие отсутствия у потребителя такой информации.

Последствия нарушения исполнителем сроков оказания услуг, а также сроки устранения недостатков таких услуг и сроки удовлетворения отдельных требований потребителя определяются в соответствии со статьями 28, 30 и 31 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей», а права потребителя при обнаружении недостатков туристского продукта и право потребителя на отказ от исполнения договора о реализации туристского продукта – в соответствии со статьями 29 и 32 указанного Закона.

Исполнитель освобождается от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств перед потребителем, если докажет, что неисполнение или не-

надлежащее исполнение обязательств произошло вследствие непреодолимой силы, а также по иным основаниям, предусмотренным федеральными законами.

23. В случае нарушения исполнителем настоящих Правил исполнитель несет административную, уголовную или гражданско-правовую ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Контроль и надзор за соблюдением настоящих Правил осуществляют федеральный орган исполнительной власти и его территориальные органы, на которые возложены функции по контролю и надзору в сфере защиты прав потребителей и потребительского рынка.

5.1.3. «О специализированных службах по обеспечению безопасности туристов» Постановление Правительство Российской Федерации от 24 января 1998 г. № 83

В соответствии со статьей 15 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 1996, № 49, ст. 5491) Правительство Российской Федерации постановляет:

1. Принять предложение Государственного комитета Российской Федерации по физической культуре и туризму, согласованное с Министерством Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий и Министерством юстиции Российской Федерации, об осуществлении специализированными службами Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий, входящими в состав сил постоянной готовности федерального уровня единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычай-

ных ситуаций, необходимой помощи туристам, терпящим бедствие в пределах территории Российской Федерации, согласно перечню, утвержденному Постановлением Правительства Российской Федерации от 3 августа 1996 г. № 924 «О силах и средствах единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций» (Собрание законодательства Российской Федерации, 1996, № 33, ст. 3998).

2. Министерству Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий совместно с Государственным комитетом Российской Федерации по физической культуре и туризму, Министерством иностранных дел Российской Федерации и Министерством юстиции Российской Федерации в 3-месячный срок разработать и ввести в действие инструкцию, регламентирующую вопросы взаимодействия специализированных служб Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий, органов управления туризмом субъектов Российской Федерации и туристских организаций (независимо от формы собственности) при предупреждении бедствий и оказании помощи терпящим бедствие во время путешествия гражданам Российской Федерации, иностранным гражданам и лицам без гражданства на территории Российской Федерации.

3. Рекомендовать органам исполнительной власти субъектов Российской Федерации по согласованию с Государственным комитетом Российской Федерации по физической культуре и туризму и Министерством Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий определить состав сил и средств постоянной готовности территориальных подсистем единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций, используемых при оказании необходимой

помощи туристам, терпящим бедствие в пределах территории соответствующего субъекта Российской Федерации.

5.1.4. «Положение об установлении формы визы, порядка и условий ее оформления и выдачи, продления срока ее действия, восстановления ее в случае утраты, а также порядка аннулирования визы» утверждено Постановлением Правительства Российской Федерации от 9 июня 2003 г. № 335

I. Общие положения

1. Настоящее Положение устанавливает форму визы, выдаваемой иностранному гражданину, порядок и условия ее оформления и выдачи, продления срока ее действия, восстановления в случае утраты, а также аннулирования и распространяется на все категории виз.

2. В случае если международным договором Российской Федерации установлены иные правила, чем те, которые предусмотрены настоящим Положением, действуют правила международного договора.

3. В настоящем Положении понятие «иностраный гражданин» включает в себя понятие «лицо без гражданства», за исключением случаев, когда федеральным законодательством для лица без гражданства устанавливаются специальные правила, отличающиеся от правил, установленных для иностранных граждан.

4. Виза является разрешением на въезд в Российскую Федерацию, пребывание в Российской Федерации и транзитный проезд через территорию Российской Федерации иностранного гражданина в течение срока действия визы в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, за исключением случаев, когда иностранному гражданину в соответствии с законодательством Российской Федерации въезд в Российскую Федерацию может быть не разрешен либо не разрешается или в отношении

иностранного гражданина принято решение о нежелательности его пребывания (проживания) в Российской Федерации.

5. Виза оформляется на бланке либо с использованием машинного штампа по формам и в порядке согласно приложениям № 1 – 4.

Виза, оформленная с нарушением требований, установленных настоящим Положением, считается недействительной.

6. Виза выдается государственным органом Российской Федерации, специально на то уполномоченным законодательством Российской Федерации (далее именуется – уполномоченный государственный орган), иностранному гражданину, который может обратиться в этот орган лично или через надлежащим образом уполномоченного представителя.

7. Уполномоченными государственными органами, имеющими право оформлять, выдавать, продлевать срок действия визы, восстанавливать либо аннулировать визу, являются:

а) дипломатическое представительство или консульское учреждение Российской Федерации;

б) Министерство иностранных дел Российской Федерации, представительство Министерства иностранных дел Российской Федерации на территории Российской Федерации, в том числе в пункте пропуска через государственную границу Российской Федерации;

в) Министерство внутренних дел Российской Федерации и его территориальный орган.

8. Уполномоченным государственным органом, имеющим право продлевать срок действия визы, является представительство Министерства иностранных дел Российской Федерации, расположенное на приграничной территории.

Уполномоченным государственным органом, имеющим право продлевать срок действия визы и аннулировать визу, является подразделение федерального органа исполнительной власти, ведаю-

щего вопросами пограничной службы, расположенное в пункте пропуска через государственную границу Российской Федерации.

Вопрос о выдаче иностранному гражданину визы рассматривается уполномоченным государственным органом при наличии основания для выдачи визы и по представлении иностранным гражданином или его представителем в указанный государственный орган всех необходимых документов, перечисленных в разделе III настоящего Положения.

10. За оформление визы, в том числе за продление срока ее действия и восстановление, взимается государственная пошлина и иные сборы, установленные законодательством Российской Федерации.

11. Срок оформления визы составляет не более 20 рабочих дней с даты обращения иностранного гражданина. Датой обращения за получением визы считается день подачи всех предусмотренных настоящим Положением документов, оформленных надлежащим образом. В случае введения иностранным государством более длительного срока выдачи виз гражданам Российской Федерации Министерство иностранных дел Российской Федерации может на основе международного принципа взаимности самостоятельно увеличивать срок выдачи виз гражданам соответствующего иностранного государства.

12. В выдаче визы иностранному гражданину может быть отказано в установленных законодательством Российской Федерации случаях. Разъяснить причины отказа уполномоченный государственный орган не обязан.

13. Цель поездки иностранного гражданина указывается в визе в соответствии с перечнем целей поездок, используемым при оформлении и выдаче виз иностранным гражданам. Указанный перечень утверждается компетентными федеральными органами исполнительной власти.

14. Данные, указанные в визе, а также сведения об оформлении, выдаче, продлении срока ее действия, восстановлении либо аннулировании визы являются визовой информацией.

15. Документ, на основании которого выдается виза, хранится в уполномоченном государственном органе в течение года с даты истечения срока действия визы.

16. Порядок взаимодействия Министерства иностранных дел Российской Федерации, Министерства внутренних дел Российской Федерации, Министерства обороны Российской Федерации и Федеральной службы безопасности Российской Федерации при решении вопросов оформления, выдачи, продления срока действия визы, восстановления либо аннулирования визы, производимых уполномоченным государственным органом в пределах своей компетенции, а также порядок использования визовой информации устанавливаются указанными федеральными органами исполнительной власти.

17. Уполномоченный государственный орган выдает однократные, двукратные и многократные визы.

Однократная виза дает иностранному гражданину право на въезд в Российскую Федерацию 1 раз, двукратная виза – право на двукратный въезд в Российскую Федерацию и многократная виза – право на неоднократный (более 2 раз) въезд в Российскую Федерацию.

II. Категории и виды виз

18. В зависимости от цели въезда иностранных граждан в Российскую Федерацию и цели их пребывания в Российской Федерации иностранным гражданам выдаются визы следующих категорий:

- а) дипломатическая (ДП);
- б) служебная (СЛ);
- в) обыкновенная (О);
- г) транзитная (ТР1 или ТР2);
- д) виза временно проживающего лица (ВП).

19. Дипломатическая виза выдается на основании решения Министерства иностранных дел Российской Федерации о выда-

че иностранному гражданину визы, направленного в дипломатическое представительство или консульское учреждение Российской Федерации, при наличии соответствующего обращения (вербальной ноты) министерства иностранных дел, дипломатического представительства или консульского учреждения иностранного государства либо представительства международной организации в Российской Федерации, представленного в уполномоченный государственный орган.

20. Дипломатическая виза выдается следующим иностранным гражданам, имеющим дипломатический паспорт:

а) главам иностранных государств, главам правительств иностранных государств, членам иностранных официальных делегаций, членам семей указанных лиц, следующим с ними, и сопровождающим их лицам – однократная или двукратная на срок до 3 месяцев, если иное не предусмотрено международным договором Российской Федерации;

б) дипломатическим агентам дипломатических представительств и консульским должностным лицам консульских учреждений, сотрудникам представительств международных организаций в Российской Федерации, за которыми Российской Федерацией признается дипломатический статус, членам семей указанных лиц – однократная или двукратная на срок до 3 месяцев с последующим ее продлением на срок до 1 года путем выдачи многократной дипломатической визы, если иное не предусмотрено международным договором Российской Федерации;

в) иностранным дипломатическим и консульским курьерам – однократная или двукратная на срок до 3 месяцев либо многократная на срок до 1 года в соответствии с международным договором Российской Федерации.

21. В случае если за иностранным гражданином, не имеющим дипломатического паспорта, Российской Федерацией признается дипломатический статус, ему может быть выдана дипломатическая виза.

22. В случае если за иностранным гражданином, имеющим дипломатический паспорт, Российской Федерацией не признается дипломатический статус, ему может быть выдана обыкновенная либо служебная виза.

23. Служебная виза выдается на основании решения Министерства иностранных дел Российской Федерации о выдаче иностранному гражданину визы, направленного в дипломатическое представительство или консульское учреждение Российской Федерации, при наличии соответствующего обращения (вербальной ноты) министерства иностранных дел, дипломатического представительства или консульского учреждения иностранного государства либо представительства международной организации в Российской Федерации, представленного в уполномоченный государственный орган.

24. Служебная виза выдается следующим иностранным гражданам, имеющим служебные паспорта:

а) членам официальных иностранных делегаций, членам семей указанных лиц, следующим с ними, и сопровождающим их лицам – однократная или двукратная на срок до 3 месяцев, если иное не предусмотрено международным договором Российской Федерации;

б) работникам административно-технического и обслуживающего персонала дипломатических представительств, консульским служащим и работникам обслуживающего персонала консульских учреждений иностранных государств в Российской Федерации, представительств международных организаций в Российской Федерации и членам семей указанных лиц – однократная или двукратная на срок до 3 месяцев с последующим ее продлением на срок до 1 года путем выдачи многократной служебной визы, если иное не предусмотрено международным договором Российской Федерации;

в) военнослужащим вооруженных сил иностранных государств и членам их семей, следующим в Российскую Федера-

цию не по линии военных атташатов дипломатических представительств иностранных государств, многократная на срок до 1 года.

25. В случае если за иностранным гражданином, не имеющим служебного паспорта, Российской Федерацией признается официальный статус, ему может быть выдана служебная виза.

26. В случае если за иностранным гражданином, имеющим служебный паспорт, Российской Федерацией не признается официальный статус, ему может быть выдана обыкновенная виза.

27. В зависимости от цели въезда иностранного гражданина в Российскую Федерацию и цели его пребывания в Российской Федерации обыкновенная виза имеет следующие разновидности:

- а) частная (Ч);
- б) деловая (Д);
- в) туристическая (Т), в том числе групповая (ТГ);
- г) учебная (У);
- д) рабочая (Р);
- е) гуманитарная (Г);
- ж) на въезд в Российскую Федерацию в целях получения убежища (А).

28. Обыкновенная частная виза выдается на срок до 3 месяцев иностранным гражданам, въезжающим в Российскую Федерацию с гостевым визитом на основании приглашения на въезд в Российскую Федерацию, оформленного по ходатайству гражданина Российской Федерации или иностранного гражданина, получившего вид на жительство в Российской Федерации, либо юридического лица. Обыкновенная частная виза выдается также иностранному гражданину в связи с необходимостью въезда в Российскую Федерацию для экстренного лечения либо вследствие тяжелой болезни или смерти близкого родственника. Обыкновенная частная виза может быть однократной или двукратной.

29. Обыкновенная деловая виза выдается иностранному гражданину, выезжающему в Российскую Федерацию с деловыми целями. Обыкновенная деловая виза может быть однократной или двукратной на срок до 3 месяцев либо многократной на срок до 1 года. Непрерывное пребывание иностранного гражданина на территории Российской Федерации по многократной деловой визе сроком действия до 1 года не может превышать 180 суток. Обыкновенная деловая виза оформляется на основании приглашения на въезд в Российскую Федерацию, оформленного в соответствии с законодательством Российской Федерации (далее именуется – приглашение), решения Министерства иностранных дел Российской Федерации о выдаче иностранному гражданину визы, направленного в дипломатическое представительство или консульское учреждение Российской Федерации, или принимаемого в исключительных случаях руководителем дипломатического представительства или консульского учреждения Российской Федерации на основании письменного заявления иностранного гражданина решения о выдаче этому иностранному гражданину визы.

30. Обыкновенная туристическая виза на срок до 1 месяца выдается иностранному гражданину, выезжающему в Российскую Федерацию в качестве туриста. Обыкновенная туристическая виза может быть однократной или двукратной.

31. Обыкновенная туристическая групповая виза на срок до 1 месяца выдается иностранным гражданам, выезжающим в Российскую Федерацию в качестве туристов в составе организованной туристической группы (не менее 5 человек, но не более 50). Непременными условиями выдачи такой визы являются: следование всех членов группы на одном транспортном средстве, одновременное прибытие всех членов группы в пункт пересечения границы при въезде и выезде в/из Российской Федерации, пребывание в каком-либо пункте и передвижение по территории Российской Федерации только в составе группы.

Обыкновенная туристическая групповая виза может быть однократной или двукратной.

32. Обыкновенная туристическая групповая виза выдается дипломатическими представительствами и консульскими учреждениями Российской Федерации при организованном въезде в Российскую Федерацию иностранных туристов в исключительных случаях, обусловленных трудностями в оформлении индивидуальных виз, и только по разрешению Министерства иностранных дел Российской Федерации.

33. Обыкновенная туристическая виза, в том числе групповая, выдается на основании надлежащим образом оформленного договора на оказание услуг по туристическому обслуживанию (туристского ваучера) и подтверждения о приеме иностранного туриста организацией, осуществляющей туроператорскую деятельность (далее именуется – туристическая организация), оформленного в порядке согласно приложению № 5.

Министерство иностранных дел Российской Федерации ведет учет туристических организаций, осуществляющих прием иностранных туристов, по правилам согласно приложению № 6.

34. Обыкновенная учебная виза выдается иностранному гражданину, въезжающему в Российскую Федерацию для обучения в образовательном учреждении, на основании приглашения дипломатическим представительством или консульским учреждением Российской Федерации на срок до 3 месяцев с возможностью последующего ее продления территориальным органом Министерства внутренних дел Российской Федерации по месту регистрации иностранного гражданина путем выдачи многократной визы на срок действия договора на обучение, заключенного в соответствии с законодательством Российской Федерации в области образования, но не более чем на 1 год для каждой последующей визы.

35. Обыкновенная рабочая виза выдается иностранному гражданину, въезжающему в Российскую Федерацию в целях осуществления трудовой деятельности, на основании приглашения дипломатическим представительством или консульским учреждением Российской Федерации на срок до 3 месяцев с возможностью последующего ее продления территориальным органом Министерства внутренних дел Российской Федерации по месту регистрации иностранного гражданина путем выдачи многократной визы на срок действия заключенного в соответствии с законодательством Российской Федерации трудового или гражданско-правового договора на выполнение работ (оказание услуг), но не более чем на 1 год для каждой последующей визы.

36. Обыкновенная гуманитарная виза выдается иностранному гражданину, въезжающему в Российскую Федерацию в целях осуществления научных, культурных, общественно-политических, спортивных или религиозных связей и контактов, паломничества, благотворительной деятельности либо доставки гуманитарной помощи. Обыкновенная гуманитарная виза может быть однократной или двукратной на срок до 3 месяцев либо многократной на срок до 1 года. Непрерывное пребывание иностранного гражданина на территории Российской Федерации по многократной гуманитарной визе сроком до 1 года не может превышать 180 суток. Обыкновенная гуманитарная виза оформляется на основании приглашения или принимаемого в исключительных случаях руководителем дипломатического представительства или консульского учреждения Российской Федерации на основании письменного заявления иностранного гражданина решения о выдаче этому иностранному гражданину визы.

37. Обыкновенная виза на въезд в Российскую Федерацию в целях получения убежища выдается иностранному гражданину на срок до 3 месяцев на основании решения Министерства внутренних дел Российской Федерации о признании данного

иностранного гражданина беженцем на территории Российской Федерации. Такая виза может быть только однократной.

38. Транзитная виза выдается иностранному гражданину в целях транзитного проезда через территорию Российской Федерации либо в целях эвакуации иностранного гражданина, прибывшего в Российскую Федерацию в порядке, не требующем получения визы (пассажирам круизных судов, гражданам стран, с которыми Российская Федерация имеет соглашения о безвизовом въезде, и пассажирам, совершающим безвизовый транзит до 24 часов). Транзитная виза выдается на срок до 10 суток.

39. Транзитная виза иностранному гражданину, следующему через территорию Российской Федерации в государство назначения воздушным транспортом, выдается на срок не более 3 суток. Иностранному гражданину, совершающему беспересадочный полет воздушным транспортом над территорией Российской Федерации, транзитная виза не требуется.

40. Транзитная виза иностранному гражданину, следующему через территорию Российской Федерации в государство назначения на легковом автотранспортном средстве, выдается на срок, необходимый для транзитного проезда по кратчайшему маршруту. Указанный срок рассчитывается исходя из суточного пробега транспортного средства, равного 500 км.

41. Транзитная виза с кодом TP1 может быть только однократной, транзитная виза с кодом TP2 – однократной или двукратной. Транзитная виза выдается на основании действительных для выезда из Российской Федерации проездных билетов или подтвержденной гарантии их приобретения на территории Российской Федерации при наличии визы на въезд в сопредельное с Российской Федерацией по маршруту следования государство, либо визы государства назначения, либо паспорта этого государства, либо мотивированной просьбы и документов, подтверждающих необходимость остановки, если иное не предусмотрено международным договором Российской Федерации.

Последнее основание может быть использовано при выдаче транзитной визы, дающей право на остановку либо на эвакуацию иностранного гражданина, прибывшего в Российскую Федерацию в порядке, не требующем получения визы.

42. Иностранному гражданину, следующему через территорию Российской Федерации транзитом, за которым Российской Федерацией признается дипломатический или официальный статус, выдается соответственно дипломатическая либо служебная виза, которая может быть однократной или двукратной, если иное не предусмотрено международным договором Российской Федерации.

43. Виза временно проживающего лица выдается сроком на 4 месяца иностранному гражданину, которому разрешен въезд в Российскую Федерацию для временного проживания, на основании решения территориального органа Министерства внутренних дел Российской Федерации. Такая виза может быть только однократной.

44. Иностранному гражданину, который не смог в установленный срок въехать в Российскую Федерацию по визе временно проживающего лица, но при этом основания для получения им такой визы сохранились, может быть выдана по его письменному заявлению новая виза временно проживающего лица, действительная в течение 2 месяцев со дня выдачи.

45. Срок пребывания иностранного гражданина по обыкновенной деловой или гуманитарной однократной, двукратной или многократной визе устанавливается Министерством иностранных дел Российской Федерации по согласованию с компетентными федеральными органами исполнительной власти.

III. Документы, представляемые иностранным гражданином для получения визы

46. Иностранец, имеющий основание для получения визы, представляет в уполномоченный государственный орган следующие документы:

а) действительный заграничный (дипломатический, служебный, обыкновенный) паспорт либо иной документ, удостоверяющий личность, признаваемый в этом качестве Российской Федерацией (далее именуется – паспорт);

б) заполненная визовая анкета с 1 фотографией (за исключением глав иностранных государств и глав правительств иностранных государств). В случае оформления визы в соответствии с подпунктом «в» пункта 52 настоящего Положения дополнительно представляются 2 фотографии установленного размера;

в) полис медицинского страхования, действительный на территории Российской Федерации (за исключением иностранных граждан, указанных в пунктах 21 и 25 настоящего Положения, гостей, прибывших к сотрудникам дипломатических представительств, консульских учреждений иностранных государств и международных организаций, сотрудников государственной службы иностранного государства, следующих в Российскую Федерацию по приглашениям федеральных органов государственной власти и органов государственной власти субъектов Российской Федерации, а также других категорий иностранных граждан, освобождаемых от представления полиса медицинского страхования на условиях взаимности);

г) сертификат об отсутствии у иностранного гражданина ВИЧ-инфекции в случае, если он ходатайствует о визе на срок более 3 месяцев (за исключением лиц, указанных в Федеральном законе «О предупреждении распространения в Российской Федерации заболевания, вызываемого вирусом иммунодефицита человека (ВИЧ-инфекции)»).

47. Паспорт, представляемый иностранным гражданином, не должен вызывать сомнений в подлинности и принадлежности его владельцу, содержать отметок, оговорок, записей, подчисток и исправлений, не заверенных компетентными властями соответствующего иностранного государства, вырванных или

расшитых страниц, должен иметь не менее 2 чистых страниц, предназначенных для виз, срок его действия, как правило, не должен истекать ранее чем через 6 месяцев с даты окончания срока действия визы (за исключением случаев, указанных в пунктах 20 и 24 настоящего Положения).

В случае выдачи иностранному гражданину обыкновенной частной визы в связи с необходимостью въезда в Российскую Федерацию для экстренного лечения либо вследствие тяжелой болезни или смерти близкого родственника срок действия паспорта не должен истекать ранее окончания срока действия визы.

В случае выдачи учебной или рабочей визы срок действия паспорта не должен истекать ранее чем через 1,5 года с даты начала действия визы.

48. Визовая анкета представляется иностранным гражданином по форме, устанавливаемой совместно компетентными федеральными органами исполнительной власти, заполняется разборчиво от руки или с использованием технических средств либо на государственном языке страны пребывания дипломатического представительства или консульского учреждения Российской Федерации, либо на русском языке, либо на английском языке.

Визовая анкета, представляемая в представительство Министерства иностранных дел Российской Федерации, находящееся в пункте пропуска через государственную границу Российской Федерации, заполняется либо на русском языке, либо на английском языке.

Ответы на вопросы визовой анкеты должны быть исчерпывающими.

Визовая анкета подписывается иностранным гражданином лично.

49. Фотографии размером 3 x 4 см (либо черно-белые, либо цветные) должны быть с четким изображением лица анфас без очков с затемненными стеклами и без головного убора (за ис-

ключением иностранных граждан, для которых постоянное ношение головного убора является обязательным атрибутом их национальной или религиозной принадлежности, при условии, что иностранный гражданин изображен в таком головном уборе на фотографии в паспорте).

50. Полис медицинского страхования должен соответствовать требованиям Положения о медицинском страховании иностранных граждан, временно находящихся в Российской Федерации, утвержденного Постановлением Правительства Российской Федерации от 11 декабря 1998 г. № 1488 (Собрание законодательства Российской Федерации, 1998, № 51, ст. 6305).

51. Сертификат об отсутствии у иностранного гражданина ВИЧ-инфекции должен быть оформлен в соответствии с требованиями, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 25 ноября 1995 г. № 1158 (Собрание законодательства Российской Федерации, 1995, № 49, ст. 4800).

IV. Порядок оформления визы

52. Порядок оформления и заполнения визы зависит от ее формы. Предусмотрены следующие формы визы:

а) виза на машиночитаемом визовом бланке (вклеивается в паспорт либо, если это обыкновенная туристическая групповая виза, выдается старшему группы);

б) виза, проставляемая в паспорт с использованием мастичного штампа;

в) виза на вкладном визовом бланке (вкладывается в паспорт).

53. Визовые бланки являются документом строгой отчетности и имеют многоуровневую защиту от подделки. Порядок их учета и хранения определяется уполномоченным государственным органом.

54. На машиночитаемых визовых бланках, вклеиваемых в паспорт, оформляются визы всех категорий.

55. Машиночитаемые визовые бланки выпускаются 3 серий, имеющих цифровое обозначение соответственно от 10 до 19, от 20 до 29, а также 30. Номера визовых бланков представляют собой семизначное число.

56. Машиночитаемые визовые бланки первой серии (от 10 до 19) используются Министерством внутренних дел Российской Федерации, его территориальными органами, а также подразделениями федерального органа исполнительной власти, ведающего вопросами пограничной службы, в пунктах пропуска через государственную границу Российской Федерации. Расходы, связанные с изготовлением указанных визовых бланков, осуществляются Министерством внутренних дел Российской Федерации за счет средств, предусмотренных в федеральном бюджете на текущее содержание Министерства.

57. Машиночитаемые визовые бланки второй серии (от 20 до 29) и серии «30» (для обыкновенной туристической групповой визы) используются Министерством иностранных дел Российской Федерации, дипломатическими представительствами и консульскими учреждениями Российской Федерации, представительствами Министерства иностранных дел Российской Федерации на территории Российской Федерации и представительствами Министерства иностранных дел Российской Федерации, находящимися в пределах приграничной территории, в том числе в пункте пропуска через государственную границу Российской Федерации. Расходы, связанные с изготовлением указанных визовых бланков, осуществляются Министерством иностранных дел Российской Федерации за счет средств, предусмотренных в федеральном бюджете на текущее содержание Министерства.

58. Уполномоченный государственный орган обеспечивается мастичными штампами «Принято», «Аннулировано» и «Погашено» вышестоящим федеральным органом исполнительной власти за счет средств, предусмотренных в федеральном бюджете на его текущее содержание.

Мастичный штамп представляет собой прямоугольник размером 60 x 40 мм.

В первой строке мастичного штампа указывается код уполномоченного государственного органа или его наименование, вторая строка содержит слово: «Принято», «Аннулировано» либо «Погашено», в третьей строке указывается дата проставки мастичного штампа.

Для проставления мастичных штампов используется штемпельная краска черного цвета.

59. При приеме уполномоченным государственным органом документов для оформления визы на машиночитаемом визовом бланке на странице паспорта, зарезервированной для последующей вклейки визового бланка, проставляется мастичный штамп «Принято».

60. В случае если для оформления визы представлен паспорт, в котором имеется оттиск мастичного штампа уполномоченного государственного органа «Принято» либо виза с мастичным штампом «Аннулировано», вопрос об оформлении новой визы согласуется с компетентными федеральными органами исполнительной власти.

61. Министерство иностранных дел Российской Федерации, дипломатические представительства и консульские учреждения Российской Федерации, представительства Министерства иностранных дел Российской Федерации на территории Российской Федерации и представительства Министерства иностранных дел Российской Федерации, находящиеся в пределах приграничной территории, в том числе в пункте пропуска через государственную границу Российской Федерации, применяют машиночитаемые визовые бланки серий «ДП», «СЛ», «ОБ» и «ТУ» до полного использования имеющегося в наличии тиража бланков этих серий.

Заказ машиночитаемых визовых бланков серий с цифровым обозначением от 10 до 19, от 20 до 29, а также 30 осуществля-

ется Министерством иностранных дел Российской Федерации и Министерством внутренних дел Российской Федерации одновременно. Допускается одновременное использование визовых бланков серий «ДП», «СЛ», «ОБ», «ТУ» и серий с цифровым обозначением от 10 до 19 и от 20 до 29.

62. Уполномоченный государственный орган в случае, если он не перешел на использование машиночитаемых визовых бланков, а также в особых случаях при наличии решения Министерства иностранных дел Российской Федерации может оформлять визы путем простановки в паспорт иностранного гражданина мастичного штампа, который применяется только для оформления дипломатических виз (категория ДП).

63. Уполномоченный государственный орган, не перешедший на использование машиночитаемых визовых бланков, выдает служебные, обыкновенные и транзитные визы, а также визу временно проживающего лица на вкладных визовых бланках серий «М», «К» и «Т». Данная форма визы применяется до полного использования имеющегося в наличии у уполномоченного государственного органа тиража вкладных визовых бланков или до его перехода на использование машиночитаемых визовых бланков.

64. До обеспечения уполномоченного государственного органа бланками обыкновенной туристической групповой визы допускается ее оформление на листе формата А4 с последующим заверением подписью должностного лица и печатью уполномоченного государственного органа.

65. В случае необходимости компетентные федеральные органы исполнительной власти совместно принимают решение о внесении изменений и дополнений в форму визового бланка.

V. Продление срока действия визы, аннулирование и восстановление визы

66. Уполномоченный государственный орган в пределах своей компетенции продлевает срок действия визы иностранного гражданина, аннулирует и восстанавливает визу в порядке, определенном законодательством Российской Федерации и настоящим Положением.

67. Срок действия визы может быть продлен уполномоченным государственным органом, как правило, не более чем на 10 суток в исключительных случаях во время пребывания иностранного гражданина в Российской Федерации при наличии мотивированной просьбы и документов, подтверждающих необходимость такого продления. Продление срока действия визы, как правило, осуществляется уполномоченным государственным органом по месту регистрации иностранного гражданина либо по месту фактического пребывания иностранного гражданина.

68. Продление срока действия визы допускается при сохранении категории, вида, количества разрешенных въездов и цели поездки иностранного гражданина.

Изменение количества разрешенных въездов и срока действия визы при ее продлении допускается только в случаях, указанных в подпункте «б» пункта 20, подпункте «б» пункта 24, пунктах 34 и 35 настоящего Положения.

69. Решение о продлении срока действия визы принимается уполномоченным государственным органом на основании письменного заявления иностранного гражданина и письменного ходатайства организации, либо гражданина Российской Федерации, либо постоянно проживающего в Российской Федерации иностранного гражданина, по приглашению которых иностранный гражданин пребывает на территории Российской Федерации.

70. Продление срока действия визы, оформленной на машиночитаемом визовом бланке, осуществляется путем вклеивания в паспорт нового машиночитаемого визового бланка соответствующей серии (с цифровым обозначением от 10 до 19 или от

20 до 29). Уполномоченный государственный орган, не перешедший на использование машиночитаемых визовых бланков указанных серий, продлевает срок действия визы путем выдачи вкладных визовых бланков серии «М» либо машиночитаемых визовых бланков серий «ДП», «СЛ», «ОБ» и «ГУ».

При продлении срока действия визы соответствующие данные указываются в графе «Дополнительные сведения» нового машиночитаемого визового бланка.

71. Продление срока действия визы, оформленной на вкладном визовом бланке, осуществляется путем проставления нового срока действия в соответствующую графу вкладного визового бланка, заверяемого подписью должностного лица и печатью уполномоченного государственного органа.

72. За продление срока действия виз иностранных граждан, указанных в пунктах 20 и 24 настоящего Положения, и иностранных граждан, прибывших в Российскую Федерацию с целью осуществления благотворительной деятельности или доставки гуманитарной помощи либо в связи с обстоятельствами, связанными с необходимостью экстренного лечения, тяжелой болезнью или со смертью близкого родственника, государственная пошлина не взимается.

73. Срок принятия решения о продлении срока действия виз устанавливается с учетом международных договоров Российской Федерации Министерством иностранных дел Российской Федерации совместно с Министерством внутренних дел Российской Федерации по согласованию с компетентными федеральными органами исполнительной власти.

В случае изменения иностранным государством срока, на который продлевается действие виз граждан Российской Федерации, Министерство иностранных дел Российской Федерации на основе принципа взаимности может изменять срок, на который продлевается действие виз граждан данного иностранного государства.

74. В случае принятия компетентными федеральными органами исполнительной власти решения о сокращении срока временного пребывания иностранного гражданина в Российской Федерации его виза аннулируется путем простановки машичного штампа «Аннулировано», после чего выдается новая виза на машиночитаемом визовом бланке соответствующей серии (с цифровым обозначением от 10 до 19 или от 20 до 29) со сроком действия, достаточным для его выезда с территории Российской Федерации.

Уполномоченный государственный орган, не перешедший на использование машиночитаемых визовых бланков указанных серий, оформляет такие визы на вкладных визовых бланках серии «М» либо на машиночитаемых визовых бланках серий «ДП», «СЛ», «ОБ» и «ТУ».

75. В случае принятия решения об административном выдворении за пределы Российской Федерации или о депортации иностранного гражданина его виза аннулируется территориальным органом Министерства внутренних дел Российской Федерации либо подразделением федерального органа исполнительной власти, ведающего вопросами пограничной службы, в пункте пропуска через государственную границу Российской Федерации путем простановки машичного штампа «Аннулировано». При этом новая виза не выдается.

76. Виза иностранного гражданина может быть аннулирована в установленном порядке подразделением федерального органа исполнительной власти, ведающего вопросами пограничной службы, в пункте пропуска через государственную границу Российской Федерации в случае принятия им решения об отказе в пропуске иностранного гражданина на территорию Российской Федерации.

77. В случае если в документе иностранного гражданина уже имеется виза, срок действия которой не истек или которая

не была использована, новая виза выдается при условии аннулирования прежней визы путем проставления на ней мастичного штампа «Погашено».

78. В случае механического повреждения визы иностранного гражданина, приведшего к невозможности ее дальнейшего использования, либо ее утраты виза должна быть восстановлена после проверки оснований и подтверждения факта ее выдачи.

79. Восстановление визы производится по письменному заявлению иностранного гражданина или по письменному ходатайству организации, либо гражданина Российской Федерации, либо постоянно проживающего в Российской Федерации иностранного гражданина, по приглашению которых иностранный гражданин пребывает на территории Российской Федерации.

80. В случае если иностранный гражданин, имеющий действительную визу, получил новый национальный паспорт, а прежний паспорт погашен, виза может быть восстановлена в новом паспорте по письменному заявлению этого иностранного гражданина.

VI. Компетенция уполномоченных государственных органов

81. Дипломатические представительства и консульские учреждения Российской Федерации выдают визы всех категорий и видов, а также аннулируют и восстанавливают визы иностранных граждан, кроме транзитных виз с кодом TP1.

82. Министерство иностранных дел Российской Федерации и представительства Министерства иностранных дел Российской Федерации на территории Российской Федерации выдают и продлевают срок действия виз, аннулируют и восстанавливают визы иностранных граждан, указанных в пунктах 20, 21, 24 и 25 настоящего Положения.

83. Представительства Министерства иностранных дел Российской Федерации, находящиеся в пункте пропуска через государственную границу Российской Федерации, выдают в исклю-

чительных случаях по разрешению Министерства иностранных дел Российской Федерации визы всех категорий и видов, а также продлевают, аннулируют и восстанавливают визы иностранных граждан. Порядок выдачи виз определяется Министерством иностранных дел Российской Федерации по согласованию с компетентными федеральными органами исполнительной власти.

84. Представительства Министерства иностранных дел Российской Федерации, находящиеся в пределах приграничной территории, продлевают визы иностранных граждан, а также выдают обыкновенные частные визы по ходатайствам находящихся за пределами Российской Федерации иностранных граждан, поданным в связи с необходимостью въезда в Российскую Федерацию для экстренного лечения либо вследствие тяжелой болезни или смерти близкого родственника.

85. Министерство внутренних дел Российской Федерации и его территориальные органы выдают транзитные визы с кодом ТР1, продлевают срок действия виз, аннулируют и восстанавливают визы иностранных граждан, кроме виз иностранных граждан, указанных в пунктах 20, 21, 24 и 25 настоящего Положения.

86. Подразделения федерального органа исполнительной власти, ведающего вопросами пограничной службы, в пунктах пропуска через государственную границу Российской Федерации аннулируют визы, а при отсутствии в пункте пропуска представительства Министерства иностранных дел Российской Федерации продлевают в исключительных случаях визу иностранного гражданина на срок, необходимый для его выезда из Российской Федерации.

Приложение № 1
к Положению
об установлении формы
визы, порядка и условий
ее оформления и выдачи, продления
срока ее действия, восстановления
ее в случае утраты, а также порядка
аннулирования визы

**ФОРМА И ПОРЯДОК
ЗАПОЛНЕНИЯ МАШИНОЧИТАЕМОГО ВИЗОВОГО
БЛАНКА, ВКЛЕИВАЕМОГО В ПАСПОРТ**

1. Машиночитаемый визовый бланк, изготавливаемый в соответствии с рекомендованным ИКАО международным стандартом (Doc 9303, часть 2), представляет собой талон размером 120 x 80 мм с нанесенным на его обратную сторону самоклеющимся слоем. Заполненный машиночитаемый визовый бланк отделяется от бумажной подложки и клеится в паспорт.

2. При оформлении визы на машиночитаемом визовом бланке в него вносятся следующие сведения:

- 1) однократная, двукратная или многократная виза;
- 2) дата выдачи визы;
- 3) гражданство владельца паспорта;
- 4) даты начала и окончания действия визы;
- 5) срок пребывания;
- 6) трехразрядный буквенно-цифровой код – категория и вид визы:

дипломатическая (ДП);

служебная (СЛ);

обыкновенная (О);

частная (Ч);

деловая (Д);

туристическая (Т), в том числе групповая (ТГ);
учебная (У);
рабочая (Р);
гуманитарная (Г);
на въезд в Российскую Федерацию в целях получения
убежища (А);
транзитная (ТР1 или ТР2);
виза временно проживающего лица (ВП);

7) фамилия и имя (имена) владельца паспорта – кириллицей, после знака «/» те же сведения – латиницей;

8) дата рождения владельца паспорта;

9) пол владельца паспорта;

10) номер паспорта (проставляются только цифры без пробелов);

11) идентификационный номер визы (состоящий из буквенно-цифрового кода места выдачи визы и порядкового номера визы);

12) код учреждения, оформившего приглашение, и номер приглашения;

13) цель поездки;

14) наименование принимающей организации (сведения о приглашающем физическом лице). В случае выдачи обыкновенной туристической визы после знака «-» указываются также учетный номер принимающей туристической организации, номер ваучера и дата въезда в Российскую Федерацию;

15) если в паспорт вписаны члены семьи владельца паспорта и есть основание для внесения сведений о них в визу, в графу «Дополнительные сведения» вносятся имя (имена) и год рождения членов семьи. В эту же графу вносятся при необходимости иные сведения о владельце паспорта.

3. Машиночитаемая зона визового бланка, расположенная в нижней его части, заполняется в автоматическом режиме.

4. Заполненный машиночитаемый визовый бланк после вклеивания в паспорт верифицируется, данные о выданных за

рабочий день визах (визовая информация) направляются по служебным каналам связи в распоряжение компетентных федеральных органов исполнительной власти.

5. Машиночитаемый визовый бланк наклеивается на страницу паспорта, на которую при приеме документов был представлен мастичный штамп «Принято».

6. Бумажная подложка с отпечатанными на ней в автоматическом режиме данными о выданной визе хранится в течение 1 года в уполномоченном государственном органе, выдавшем визу, затем уничтожается на месте по акту.

7. Исправления в заполненном машиночитаемом визовом бланке не допускаются. При необходимости внести изменения выдается новая виза, а ранее выданная аннулируется при помощи мастичного штампа «Погашено». В графе «Дополнительные сведения» указываются внесенные изменения.

Приложение № 2
к Положению

об установлении формы визы, порядка и условий ее оформления и выдачи, продления срока ее действия, восстановления ее в случае утраты, а также порядка аннулирования визы

ФОРМА И ПОРЯДОК ЗАПОЛНЕНИЯ ВКЛАДНОГО ВИЗОВОГО БЛАНКА

1. Вкладной визовый бланк представляет собой четыре скрепленных талона размером 150 x 95 мм каждый, имеющих многоуровневую защиту от подделки.

Служебная и обыкновенная визы оформляются на вкладном визовом бланке серии «К» (преобладающий цвет светло-фиолетовый) и серии «М» (преобладающий цвет зеленый), туристическая – на вкладном визовом бланке серии «Т» (преобладающий

цвет желтый), транзитная TP1 – на вкладном визовом бланке серии «М», TP2 – на вкладном визовом бланке серии «К».

2. При оформлении служебной, обыкновенной или транзитной визы в первой строке под номером вкладного визового бланка указывается категория визы: «служебная», «обыкновенная» или «транзитная». При оформлении обыкновенной туристической визы указывается также учетный номер принимающей туристической организации, номер ваучера и дата въезда в Российскую Федерацию.

3. При оформлении двукратной или многократной визы во второй строке вкладного визового бланка указывается соответственно «двукратная» или «многократная» и проставляется гербовая печать на первом, втором и третьем талонах бланка (при выдаче однократной визы вторая строка не заполняется).

4. В случае если в паспорт иностранного гражданина вписаны сведения о его детях, следующих вместе с ним, и имеются основания для внесения их в его визу, то в графе «С детьми до 16 лет» указываются следующие данные: сын (дочь), их имена и год рождения.

5. На вписанных в паспорт иностранного гражданина взрослых членов его семьи (жен и детей старше 16 лет) оформляются отдельные визы, в которых в графе «К паспорту №» указывается номер этого паспорта.

6. Если иностранный гражданин следует один, то в графе «С детьми до 16 лет» пишется слово: «один» («одна»).

7. Графа «Цель поездки» заполняется в соответствии с перечнем целей поездки. После знака «-» в автоматическом режиме указывается трехразрядный буквенно-цифровой код – категория и вид визы. После знака «,» в автоматическом режиме указывается цифровой код цели поездки.

8. Графа «В пункты» не заполняется.

9. В графе «В учреждение» указывается наименование принимающей организации. В обыкновенных визах указывается также номер приглашения, оформленного Министерством иностранных дел Российской Федерации, представительством

Министерства иностранных дел Российской Федерации на территории Российской Федерации либо территориальным органом внутренних дел, на основании которого выдается виза. В туристической визе указывается учетный номер принимающей туристической организации и ее наименование.

10. В графе «К паспорту №» указывается только номер документа, по которому оформлена виза.

11. Данные о выданной визе (визовая информация) направляются по служебным каналам связи в распоряжение компетентных федеральных органов исполнительной власти.

12. Корешки визовых бланков хранятся в уполномоченном государственном органе, выдавшем визы, в течение одного года, затем уничтожаются на месте по акту.

13. Любые исправления и дополнения, внесенные в визу, должны быть оговорены соответствующей записью на обратной стороне и заверены подписью должностного лица и печатью. В одной визе допускается не более двух исправлений.

Приложение № 3

к Положению

об установлении формы визы, порядка и условий ее оформления и выдачи, продления срока ее действия, восстановления ее в случае утраты, а также порядка аннулирования визы

ФОРМА И ПОРЯДОК ЗАПОЛНЕНИЯ БЛАНКА ОБЫКНОВЕННОЙ ТУРИСТИЧЕСКОЙ ГРУППОВОЙ ВИЗЫ

1. Обыкновенная туристическая групповая виза оформляется на машиночитаемом визовом бланке серии «30», к которому прилагается список участников туристической группы. Форма машиночитаемого визового бланка серии «30» аналогична форме ма-

шиночитаемого визового бланка, предусмотренной в приложении № 1. До обеспечения такими бланками дипломатических представительств и консульских учреждений Российской Федерации допускается оформление указанной визы на листе формата А4.

2. При оформлении обыкновенной туристической групповой визы на листе формата А4 номер печатается в автоматическом режиме, при использовании бланка номером визы является номер этого бланка.

3. К каждой обыкновенной туристической групповой визе, оформленной на листе формата А4, прилагаются 2 ее копии, заверенные дипломатическим представительством или консульским учреждением Российской Федерации (при двукратной визе – 3 копии).

4. Заполненный бланк обыкновенной туристической групповой визы подписывается должностным лицом дипломатического представительства или консульского учреждения Российской Федерации, оформившего визу, и заверяется печатью этого учреждения.

5. Обыкновенная туристическая групповая виза вручается старшему туристической группы. При выезде из Российской Федерации в пункте пропуска через государственную границу обыкновенная туристическая групповая виза сдается в орган пограничного контроля.

6. Данные о выданной визе (визовая информация) направляются по служебным каналам связи в распоряжение компетентных федеральных органов исполнительной власти.

Приложение № 6
к Положению об установлении формы
визы, порядка и условий
ее оформления и выдачи, продления
срока ее действия, восстановления
ее в случае утраты, а также порядка
аннулирования визы

**ПРАВИЛА
УЧЕТА ТУРИСТИЧЕСКИХ ОРГАНИЗАЦИЙ**

1. Туристическая организация, имеющая лицензию на осуществление туроператорской деятельности и планирующая заниматься приемом иностранных туристов (далее именуется – туристическая организация), направляет в Министерство иностранных дел Российской Федерации соответствующее обращение.

2. К своему обращению туристическая организация прилагает гарантийное письмо, в котором подтверждает ответственность организации за соблюдение правил пребывания иностранных туристов в Российской Федерации и их своевременный выезд, нотариально заверенную копию лицензии на осуществление туроператорской деятельности, а также выписку из реестра (который ведет Министерство экономического развития и торговли Российской Федерации), подтверждающую юридическую силу действия лицензии, выданной туристической организации на осуществление туроператорской деятельности на момент ее обращения.

3. Министерство иностранных дел Российской Федерации вносит туристическую организацию в реестр туристических организаций, осуществляющих прием иностранных туристов, и присваивает ей учетный номер.

4. Информация о туристической организации, включая учетный номер, направляется Министерством иностранных дел Российской Федерации в дипломатические представительства и консульские учреждения Российской Федерации.

5. Министерство иностранных дел Российской Федерации может при необходимости запросить дополнительную информацию о туристической организации у федерального органа исполнительной власти, выдавшего соответствующую лицензию, и других компетентных федеральных органов исполнительной власти, порядок взаимодействия с которыми регулируется межведомственными инструкциями.

6. В случае окончания или приостановления срока действия лицензии на осуществление туроператорской деятельности либо при поступлении от уполномоченных государственных органов информации о нарушении туристической организацией, внесенной в указанный в пункте 3 настоящих Правил реестр, законодательства Российской Федерации Министерство иностранных дел Российской Федерации исключает эту организацию из реестра и информирует об этом дипломатические представительства и консульские учреждения Российской Федерации, а также Министерство экономического развития и торговли Российской Федерации.

**МИНИСТЕРСТВО ФИНАНСОВ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

ПРИКАЗ

от 9 июля 2007 г. № 60н

**ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ФОРМЫ БЛАНКА
СТРОГОЙ ОТЧЕТНОСТИ**

В соответствии с пунктом 3 Положения об осуществлении наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных карт без применения контрольно-кассовой техники, утвержденного Постановлением Правительства Российской Федерации от 31 марта 2005 г. № 171 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2005, № 14, ст. 1251), приказываю:

1. Утвердить прилагаемую форму бланка строгой отчетности «Туристская путевка».

2. Признать утратившим силу письмо Министерства финансов Российской Федерации от 10 апреля 1996 г. № 16-00-30-19 «Об утверждении форм документов строгой отчетности» (зарегистрировано в Министерстве юстиции Российской Федерации 30 января 1997 г., регистрационный № 1239; Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти, 1997, № 6).

Министр
А.Л. КУДРИН

<p>Туроператор/Турагент</p> <hr/> <p>(полное и сокращенное наименования,</p> <hr/> <p>адрес (место нахождения),</p> <hr/> <p>почтовый адрес, телефон, ИНН, код</p> <hr/> <p>по ОКПО, реестровый номер –</p> <hr/> <p>для туроператора)</p>	<p>Код формы по ОКУД</p> <hr/> <p>Код вида услуг по ОКУН 061000, 061100, 061200, 061300, 061400, 061500, 061700</p>
--	--

Туристская путевка № 000000 Серия _____

Заказчик/Туристского продукта _____
 (Ф.И.О., данные паспорта, а при его

отсутствии – иного документа, удостоверяющего личность

в соответствии с законодательством Российской Федерации,

место жительства – для физ. лица),

(ИНН, наименование, адрес (место нахождения),

код по ОКПО – для юридического лица)

Турист _____

(Ф.И.О., данные паспорта, а при его отсутствии – иного

документа, удостоверяющего личность в соответствии

с законодательством Российской Федерации, место житель-

ства)

Вид туристского продукта (путешествия) _____

(вид услуги по ОКУН)

Единица измерения туристского продукта (путешествия) _____

_____ (количество дней на одного человека)

Общая цена туристского продукта _____

(сумма прописью)

_____ руб. ____ коп.

Оплачено: наличными денежными средствами _____

_____ руб. ____ коп.;

(сумма прописью)

с использованием платежной карты _____

_____ руб. ____ коп.

(сумма прописью)

Получено лицом, ответственным за совершение операции и
правильность ее оформления

_____ М.П. (штамп)

(Ф.И.О., должность) (подпись) (дата)

Дата осуществления расчета «__» _____ 200__ г.

Настоящий документ является неотъемлемой частью догово-
ра о реализации туристского продукта

от «__» _____ 200__ г. № _____

_____ (сведения об изготовителе бланка (сокращенное наименова-
ние, ИНН, место нахождения, номер заказа и год его выполне-
ния, тираж))

5.2. Судебная практика.

СУДЕБНАЯ ПРАКТИКА И НЕКОТОРЫЕ ДРУГИЕ ВОПРОСЫ ПРАКТИЧЕСКОГО ПРИМЕНЕНИЯ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА В СФЕРЕ ТУРИЗМА

Федеральная антимонопольная служба (ФАС) рассмотрела обращение Российского союза туриндустрии с просьбой разъяснить порядок размещения ценовой информации на сайтах туроператоров. Запрос РСТ был связан с претензиями, предъявленными ФАС некоторым туроператорам, на сайтах которых цены на туры были опубликованы в валюте. Ведомство квалифицировало это как нарушение закона о рекламе, в результате один из туроператоров был оштрафован на 100 тыс. рублей.

В разъяснении ФАС говорится, что, согласно пункту 1 статьи 3 закона «О рекламе» реклама – это информация, распространенная любым способом, в любой форме и с использованием любых средств, адресованная неопределенному кругу лиц и направленная на привлечение внимания к объекту рекламирования, формирование или поддержание интереса к нему и его продвижение на рынке. По мнению специалистов ФАС, не является рекламой информация о товарах или услугах, размещенная на официальном сайте производителя или продавца, если эти сведения касаются ассортимента, порядка его использования, технических и иных характеристик, а также цен на такой товар.

Таким образом, если приведенная на сайте туроператора информация представляет перечисление турпродуктов и цен на них и предназначена для турагентов, на нее положения закона «О рекламе» не распространяются.

Вместе с тем, в отдельных случаях, когда размещаемая информация направлена не столько на доведение до потребителей

сведений о деятельности организации или реализуемых товарах, сколько на выделение определенных товаров или самой организации, (например, в виде всплывающего баннера), она может быть признана рекламой. И если цена на туристический продукт указывается в информации, которая признается рекламой, то стоимость туров должна быть указана в рублях.

ФАС также обращает внимание на то, что, в соответствии с частью 2 статьи 10 закона «О защите прав потребителей» информация о товарах (работах, услугах) обязательно должна содержать указание цены в рублях. Эта норма применяется в случае, если есть возможность приобретения турпродукта на основании информации, указанной на сайте туроператора, потребителями – физическими лицами.

В обращении РСТ отмечалось, что туроператоры размещают на своих сайтах информацию о составе и стоимости конкретных туров по результатам договоренностей с иностранными партнерами, расчеты с которыми осуществляются в иностранной валюте. Реализация туров осуществляется турагентами, при этом расчеты осуществляются в рублях по согласованному сторонами курсу в зависимости от экономической конъюнктуры. ФАС по этому поводу ответил следующее: поскольку норма об указании цены товара в рублях, содержащаяся в статье 10 закона «О защите прав потребителей», применяется к отношениям с потребителями, то на отношения между предпринимателями она не распространяется.

Из письма ФАС следует, что информация, сообщающая только об имеющихся вариантах турпродуктов, ассортименте товаров и ценах на них, предназначенная для посетителей сайта, не признается рекламой и, соответственно, может содержать расценки в иностранной валюте. Если же информация о цене служит для выделения турпродукта или самой турфирмы из ряда аналогичных предложений, то она признается рекламой, и цены в таких случаях надо указывать в рублях.

Также в письме отмечено, что требование об указании цены товаров в рублях не распространяется на отношения между предпринимателями. Таким образом, если содержание сайта будет однозначно свидетельствовать о предназначении информации исключительно для предпринимательских отношений между туроператорами и турагентами, то цены могут быть указаны в любой валюте. Существующая практика административных проверок показывает, что доказательством «нерекламы» для проверяющих органов будет четкое определение круга пользователей. Например: **«Информация о ценах предназначена для профессиональных турагентов, зарегистрированных в Общероссийском генеральном реестре туристических агентств, список которых размещен на сайте www.reestrta.ru»**.

Если расценки на сайте турфирмы доступны потребителям и могут быть признаны рекламой, рекомендуем исполнять требования закона «О рекламе» и указывать цены в рублях. При этом дополнительно можно указать стоимость тура в валюте или предусмотреть автоматический конвертер. Штраф за нарушение закона о рекламе может составлять от 100 тыс. до 500 тыс. рублей.

**ФЕДЕРАЛЬНАЯ АНТИМОНОПОЛЬНАЯ СЛУЖБА
(ФАС России)
СТАТС-СЕКРЕТАРЬ-ЗАМЕСТИТЕЛЬ РУКОВОДИТЕЛЯ
(Текст письма от 29.07.2010 г. № А28/24295
Президенту Российского союза туриндустрии
С.П. Шпилько)**

ФАС России рассмотрел Обращение Российского союза туриндустрии о порядке размещения ценовой информации, размещенной на сайтах туроператоров, и сообщил.

Согласно пункту 1 статье 3 Федерального закона «О рекламе» реклама – это информация, распространенная любым способом,

в любой форме и с использованием любых средств, адресованная неопределенному кругу лиц и направленная на привлечение внимания к объекту рекламирования, формирование или поддержание интереса к нему и его продвижение на рынке.

При этом в силу пункта 3 части 2 статьи 2 Федерального закона «О рекламе» настоящий Федеральный закон не распространяется на справочно-информационные материалы и аналитические материалы (обзоры внутреннего и внешнего рынков, результаты научных исследований и испытаний), не имеющие в качестве основной цели продвижение товара на рынке и не являющиеся социальной рекламой.

По мнению специалистов ФАС России, не является рекламной информацией о производимых или реализуемых товарах, оказываемых услугах, размещенная на официальном сайте производителя или продавца данных товаров (услуг), технических и иных характеристиках, а также ценах на такой товар (услуги). На такую информацию положения Федерального закона «О рекламе» не распространяются.

Таким образом, в случае, если назначением приведенной на сайте ценовой информации является информирование об имеющихся вариантах туристических продуктов и ценах на них тур-агентов в целях обеспечения их выбора, на такую информацию не распространяются положения Федерального закона «О рекламе».

Вместе с тем, в отдельных случаях, когда размещаемая на сайте информация направлена не столько на информирование потребителей о деятельности организации или реализуемых товарах, сколько на выделение определенных товаров или самой организации среди однородных товаров, организаций) например, в виде всплывающего баннера), такая информация может быть признана рекламой.

Соответственно, если цена на туристический продукт указывается в информации, признанной рекламой, в этом случае она должна быть указана в рублях.

Также обращаем Ваше внимание, что в соответствии с частью 2 статьи 10 закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» информация о товарах (работах, услугах) в обязательном порядке должна содержать, в том числе, указание цены товара (услуг) в рублях. Данная норма полежит применению в случае, если имеется возможность приобретения туристического продукта на основании информации, указанной на сайте туроператора, потребителями – физическими лицами.

Как следует из обращения, туроператоры (лица, деятельность по формированию, продвижению и реализации туристского продукта) размещают на своих сайтах в сети Интернет информацию о составе и стоимости конкретных туристических продуктов по результатам имеющихся договоренностей с иностранными партнерами, расчеты с которыми осуществляются в иностранной валюте. Реализация туроператорами туристического продукта осуществляется турагентами (розничным продавцам туристического продукта), при этом расчеты осуществляются в валюте Российской Федерации по согласованному сторонами курсу в зависимости от экономической конъюнктуры.

Поскольку норма об указании цены товара в рублях, содержащаяся в статье 10 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей», применяется к отношениям с потребителями – физическими лицами, то на отношения между предпринимателями данная норма не распространяется.

А. Ю. Цариковский

2. О возможности возмещения убытков Турагента, вернувшего туристу денежные средства, ранее уплаченные за тур, в связи с отменой авиарейса

Судебная практика по искам турагентов, указывает на возможность взыскания с туроператора убытков турагента, несмотря на указание в договоре условий, освобождающих тур-

оператора от ответственности за действия перевозчика и за последствия отмены или задержки авиарейса.

В качестве иллюстрации приведем постановление Федерального арбитражного суда московского округа от 17.02.2010 г. № КГ-А40/15428-09, утвердившего решение Арбитражного суда г. Москвы о взыскании с Туроператора в пользу Турагента в возмещение убытков 506 630 руб. и расходов по оплате государственной пошлины в размере 11 566 руб. 30 коп.

Убытки туристам были причинены в результате отмены авиарейса перевозчиком, компанией «Интеравиа». По мировому соглашению, утвержденному судом, Турагент вернул туристам денежные средства в полном объеме и уплатил компенсацию морального вреда. В свою очередь Туроператор отказался возместить Турагенту убытки, сославшись на нарушение Тур-агентом условий агентского договора, в части обязанности уведомить принципала о возбужденном искомом производстве. Кроме того, Туроператор ссылался на положения агентского договора, согласно которому «принципал не несет ответственности в случае задержки или переноса авиарейса или железнодорожного рейса по вине перевозчиков.»

В оправдание невозможности выплаты компенсации Туроператор указывал на наличие у него финансового обеспечения гражданской ответственности в виде договора страхования, который и должен был применяться в данном случае, соответственно Туроператор не мог самостоятельно, за счет собственных средств, возместить туристам ущерб. Турист должен был обратиться письменно к Страховщику, а Турагент, в нарушение условий договора, самостоятельно произвел выплату денежных сумм туристу.

К делу в качестве второго ответчика, определением суда, была привлечена Страховая компания. Суд первой инстанции и суд кассационной инстанции (в апелляции дело не рассматривалось), не приняли во внимание оправдательные доводы Туроператора. В постановлении указано: «В соответствии со ст. 401

Гражданского кодекса Российской Федерации лицо, не исполнившее обязательство или исполнившее его ненадлежащим образом, несет ответственность при наличии вины (умысла или неосторожности), кроме случаев, когда законом или договором предусмотрены иные основания ответственности. При этом отсутствие вины в ненадлежащем исполнении обязательств доказывается лицом, нарушившее обязательство.

Если иное не предусмотрено законом или договором, лицо, не исполнившее или ненадлежащим образом исполнившее обязательство при осуществлении предпринимательской деятельности, несет ответственность, если не докажет, что надлежащее исполнение оказалось невозможным вследствие непреодолимой силы, то есть чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств. К таким обстоятельствам не относятся, в частности, нарушение обязанностей со стороны контрагента должника, отсутствие у должника необходимых денежных средств.

ООО «Туроператор» не представлено доказательств отсутствия вины в ненадлежащем исполнении обязательств по оказанию туристических услуг и исполнение всех обязательств перед туристом ... и то, что оно приняло все меры для надлежащего исполнения обязательств».

Что касается ответственности страховой компании, суд руководствуясь Правилами страхования гражданской ответственности и положениями договора страхования пришел к выводу: «Учитывая, что выгодоприобретателю была произведена выплата суммы возмещения в полном объеме другими лицами (то есть не страхователем и не страховщиком), страховщик на основании п. 12.12 указанных Правил страхования освобождается от выплаты страхового возмещения.» Таким образом, суд удовлетворил иск Турагента о возмещение убытков, за исключением выплаты, произведенной Турагентом туристам в возмещение морального вреда. Страховщик был полностью освобожден от обязанности возмещения ущерба.

ГЛАВА 6. ОБРАЗЦЫ ДОКУМЕНТОВ

ДОГОВОР № _____

на организацию туристического обслуживания

г. _____ «__» _____ г.

ООО «_____», именуем __ в дальнейшем «Турфирма», в лице Генерального директора _____, действующе __ на основании Устава, с одной стороны, и _____, проживающий по адресу: _____, именуем __ в дальнейшем «Турист», с другой стороны, вместе именуемые «сторона», заключили настоящий Договор о нижеследующем:

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

1.1. Турфирма обязуется от своего имени, но за счет Туриста и по его поручению осуществить юридические и иные действия, направленные на организацию в интересах Туриста, для него лично и/или для сопровождающих его лиц (детей в количестве _____ человек), туристского обслуживания (тура), в том числе перевозки, размещения, питания, трансфера, экскурсионного обслуживания и иных услуг в составе и в сроки, указанные Туристом в заявке на бронирование туристских услуг (бланк заказа), приведенной в Приложении № 1 к настоящему Договору.

1.2. Турист передает Турфирме денежные средства, предоставляет сведения и документы, необходимые для исполнения данного поручения, а Турфирма передает Туристу все исполненное ей по поручению, в том числе туристские документы, предусмотренные настоящим Договором. Вознаграждение Турфирмы уплачивается в соответствии с правилами, установленными разделом 3 настоящего Договора.

1.3. Турфирма является профессиональным турагентом и предоставляет Туристу достоверные сведения о составе туристских услуг, заказанных и приобретаемых в интересах Туриста. Непосредственно услуги, входящие в состав тура, предоставляются Туристу третьими лицами – туроператором, перевозчиком, отелем, страховщиком и прочими лицами, предоставляющими услуги, входящие в состав тура.

1.4. Термины, используемые в настоящем Договоре, понимаются и трактуются сторонами в соответствии с Федеральным законом «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», Гражданским кодексом РФ и иными законами и подзаконными актами, регулирующими туристическую деятельность.

2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

2.1. Обязанности Турфирмы:

2.1.1. Турфирма обязуется из числа предложений туроператоров подобрать Туристу тур, соответствующий его заявке на бронирование (бланку заказа) и приобрести его на наиболее выгодных для Туриста условиях.

2.1.2. В состав тура должно быть включено:

- проживание, питание, трансфер;
- авиабилеты;
- страховой медицинский полис;
- иные услуги, предусмотренные в заявке на бронирование.

Турфирма производит бронирование и оплату тура за счет Туриста, проводит переговоры с туроператором и заключает необходимые сделки по приобретению тура и/или отдельных услуг.

2.1.3. Первоначально заказанные услуги и все последующие изменения в их составе заносятся в заявку на бронирование, которая служит основой для расчета цены настоящего Договора.

2.1.4. Исполнение обязательств по настоящему Договору подтверждается отчетом Турфирмы, который является Приложением № 2 к настоящему Договору.

2.2. Турфирма имеет право:

2.2.1. Если Туристом не указан определенный туроператор, выбрать туроператора, предлагающего наиболее выгодные условия тура, соответствующие заявке Туриста.

2.2.2. Отказаться от исполнения поручения в случае нарушения Туристом порядка оплаты, непредоставления Туристом существенных сведений, необходимых для организации тура, или нарушения иных обязанностей, установленных настоящим Договором, с применением последствий, предусмотренных п. 6.3 настоящего Договора.

2.2.3. Турфирма имеет право получить от туроператора или иных поставщиков услуг бонусы, скидки и иные формы материального поощрения за приобретение тура, авиабилета или отдельных услуг и оставить их в своем распоряжении в качестве вознаграждения.

2.2.4. Турфирма имеет право отступить от указаний Туриста, уведомив его в разумный срок о произошедших изменениях.

2.3. Турист обязуется:

2.3.1. Произвести своевременную оплату в соответствии с разделом 3 настоящего Договора.

2.3.2. Своевременно предоставить комплект необходимых документов и сведений (загранпаспорт, фотографии в требуемом количестве, анкетная информация), указанных в заявке на бронирование и/или указанных в настоящем Договоре.

2.3.3. Предоставить Турфирме точную информацию о своем адресе и телефоне, необходимую Турфирме для оперативной связи с Туристом.

2.3.4. Выдать Турфирме доверенность на совершение юридических действий, предусмотренных настоящим Договором.

2.3.5. Довести до сведения Турфирмы информацию об обстоятельствах, препятствующих возможности осуществить поездку, к таковым, в частности, относятся:

– различного рода заболевания и связанные с ними медицинские противопоказания (применительно к смене климатических условий, разным видам передвижения, особенностям национальной кухни, к применению лекарственных средств и т.п.);

– имевшие место в прошлом конфликтные ситуации с государственными органами, например запрет на въезд в определенное государство или в группу стран;

– установленный визовый режим между страной выезда и страной, гражданином которой является Турист, в случае если он не российский гражданин;

– необходимость получения Туристом специальных разрешений или согласований от третьих лиц или компетентных органов, в том числе согласия на выезд ребенка за границу, получения ребенком собственного загранпаспорта и т.п.

2.3.6. Соблюдать законодательство страны (места) временного пребывания, уважать ее социальное устройство, обычаи, традиции, религиозные верования.

2.3.7. Соблюдать правила выезда/въезда из/в РФ, правила въезда в страну (место) временного пребывания, выезда из страны (места) временного пребывания и пребывания там, а также в странах транзитного проезда.

2.3.8. Соблюдать во время путешествия правила личной безопасности.

2.4. Турист имеет право на:

2.4.1. Необходимую и достоверную информацию о правилах въезда в страну (место) временного пребывания и пребывания там, об обычаях местного населения, о религиозных обрядах, святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной, о состоянии окружающей природной среды.

2.4.2. Свободу передвижения, свободный доступ к туристическим ресурсам с учетом принятых в стране (месте) временного пребывания ограничительных мер.

2.4.3. Содействие органов власти (органов местного самоуправления) страны (места) временного пребывания в получении правовой и иных видов неотложной помощи.

2.4.4. Беспрепятственный доступ к средствам связи.

2.5. Турист вправе предъявить претензии к качеству оказанных туристских услуг непосредственным исполнителям – туроператору, перевозчику, отелю.

3. ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ И ВОЗНАГРАЖДЕНИЯ ТУРФИРМЫ

3.1. Турист выделяет Турфирме денежные средства, достаточные для организации туристского обслуживания Туриста. Сумма денежных средств, необходимая для исполнения поручения, указывается в заявке на бронирование, которая является неотъемлемой частью настоящего Договора. Указанные денежные средства оплачиваются Туристом в следующем порядке:

3.1.1. При заключении настоящего Договора рассчитывается предварительная стоимость заказанных Туристом услуг. Денежные средства оплачиваются в момент подписания настоящего Договора – 50% от стоимости туристских услуг, указанной в заявке на бронирование.

Окончательная стоимость тура рассчитывается в момент подтверждения заявки Туриста и должна быть оплачена Туристом не менее чем за _____ дней до начала тура.

3.2. Турист уплачивает Турфирме вознаграждение в размере _____ процентов за каждое произведенное бронирование. Оплата вознаграждения производится Туристом в момент подписания настоящего Договора.

3.2.1. Если Турфирма исполнит данное поручение на более выгодных условиях – приобретет для Туриста тур (отдельные услуги) дешевле стоимости, указанной в заявке на бронирование, то возникшая при этом выгода остается в распоряжении Турфирмы.

3.2.2. Сумма возникшей дополнительной выгоды указывается Турфирмой в отчете.

4. ОТЧЕТ ОБ ИСПОЛНЕНИИ ПОРУЧЕНИЯ

4.1. Отчет об исполнении поручения Турфирма предоставляет Туристу в письменной форме. Отчет может быть подписан в момент передачи туристских документов или направлен по почте в адрес Туриста.

4.2. При отсутствии подтверждения о получении отчета Туристом моментом получения отчета считается шестой день с даты его отправки при пересылке внутри одного города или десятый день с даты его отправки при пересылке в другой город.

4.3. Если в течение _____ недель после получения отчета Турист не заявит о несогласии с его содержанием, то отчет считается принятым.

5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

5.1. Турфирма несет ответственность за выполнение поручения по настоящему Договору в соответствии с условиями Договора и действующим законодательством РФ.

5.2. Турфирма не несет ответственность за:

5.2.1. Отмену или изменение времени отправления авиарейсов и связанные с этим изменения в программе туристской поездки.

5.2.2. Сохранность и доставку багажа Туриста.

5.2.3. Ущерб, причиненный здоровью и/или имуществу Туриста третьими лицами или возникший вследствие действия обстоятельств непреодолимой силы в период тура.

5.2.4. Неисполнение или ненадлежащее исполнение страховой компанией обязательств по заключенному с Туристом договору страхования.

5.2.5. Убытки и любой другой ущерб, причиненный здоровью и/или имуществу Туриста:

– в связи с неправильным оформлением, задержкой или отказом в выдаче компетентными органами документов, необходимых Туристу для совершения путешествия (заграничного паспорта, въездной визы, документов на выезд несовершеннолетних);

– в связи со снятием Туриста с рейса и/или отказом в разрешении на выезд/въезд таможенными, пограничными, санитарными, миграционными и иными государственными службами;

– в связи с неявкой или опозданием к месту вылета, трансфера, сбора группы;

– в связи с непредоставлением и/или предоставлением Туристом недостоверных сведений, необходимых в соответствии с пп. 2.3.2, 2.3.3, 2.3.5 настоящего Договора;

– в связи с нарушением Туристом законодательства Российской Федерации и/или страны (места) временного пребывания, в том числе таможенных, пограничных, санитарных и карантинных правил;

– в связи с нахождением Туриста в состоянии алкогольного, наркотического опьянения и вследствие этого – невозможностью воспользоваться туристическими услугами.

6. СРОК ДЕЙСТВИЯ И ПОРЯДОК РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА

6.1. Настоящий Договор вступает в силу с момента его подписания обеими сторонами и действует до момента принятия Туристом отчета Турфирмы в соответствии с правилами, установленными разделом 4 настоящего Договора.

6.2. Настоящий Договор может быть изменен или расторгнут по соглашению сторон или по иным основаниям, предусмотренным действующим законодательством или настоящим Договором.

6.3. В случае прекращения Договора и/или отказа Туриста от забронированного и подтвержденного тура по инициативе

Туриста он обязан возместить Турфирме издержки, понесенные Турфирмой при исполнении поручения, и уплатить предусмотренное Договором вознаграждение. Под издержками в данном случае понимаются фактически понесенные расходы Турфирмы, в том числе денежные средства, потраченные Турфирмой в целях организации туристского обслуживания Туриста до момента получения письменного извещения от Туриста об аннулировании заказа, также к издержкам относится оплата Турфирмой штрафов в пользу туроператора.

6.4. В случае прекращения Договора по инициативе Турфирмы она обязана возместить Туристу прямые убытки либо предоставить тур, аналогичный заявке Туриста.

6.5. Несвоевременная оплата Туристом денежных средств по настоящему Договору рассматривается сторонами как односторонний отказ Туриста от Договора с применением последствий, предусмотренных п. 6.3 настоящего Договора.

7. ФОРС-МАЖОР

7.1. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение принятых на себя обязательств, если это неисполнение явилось следствием действия обстоятельств непреодолимой силы, возникших после заключения настоящего Договора.

7.2. К обстоятельствам непреодолимой силы стороны относят: пожар, стихийные бедствия, военные операции любого характера, эпидемии, акты властей, препятствующие исполнению обязательств, изменения иммиграционной политики, террористические акты, иные обстоятельства вне разумного контроля сторон. При наступлении указанных обстоятельств срок исполнения обязательств отодвигается соразмерно времени, в течение которого будут действовать такие обстоятельства.

7.3. Если указанные обстоятельства будут продолжаться более 14 дней, каждая из сторон имеет право расторгнуть Договор

с возвратом оплаченных денежных средств за вычетом издержек, понесенных Турфирмой.

8. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

8.1. Все споры и разногласия, которые возникают из настоящего Договора или в связи с ним, стороны договорились решать путем переговоров. В случае недостижения согласия спор передается на разрешение соответствующего суда.

8.2. В случае бронирования туристских услуг по настоящему Договору для нескольких лиц одновременно Турист, подписывающий настоящий Договор, несет ответственность за полноту доведения до сведения участников тура всей информации, касающейся порядка организации Турфирмой туристского обслуживания, а также обо всех положениях настоящего Договора.

8.3. Турист предупрежден:

- о возможности замены туристских услуг (в том числе отеля проживания) с сохранением класса услуг по ранее оплаченной Туристом категории или с предоставлением услуг более высокого класса без дополнительной оплаты со стороны Туриста;
- об условности классификации отелей и о составе услуг отеля, включенного в спецификацию тура;
- о расчетном часе заселения в отель и выселения из отеля;
- о требованиях, предъявляемых государственными органами к въездным/выездным документам;
- о необходимости приобретения медицинской страховки и об условиях страхования;
- о необходимости страхования риска невозможности совершить путешествие (невыезда);
- об условиях проживания и питания в отеле, о порядке предоставления экскурсий;
- о правилах поведения во время туристской поездки;

- о возможных трудностях, связанных с незнанием языка общения страны пребывания;
- о состоянии природной среды в месте отдыха и о специфике погодных условий;
- о санитарно-эпидемиологической обстановке в месте проведения тура;
- об опасностях, с которыми возможна встреча при совершении путешествия, что подтверждает своей подписью.

9. РЕКВИЗИТЫ И ПОДПИСИ СТОРОН

Турфирма Турист
Генеральный директор:

М.П.

С информацией об условиях предоставления туристских услуг; программе пребывания, маршруте, правилах въезда в страну и пребывания в ней; порядке встреч, проводов и сопровождения; об обычаях местного населения, о религиозных обрядах, святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной; о состоянии окружающей природной среды; условиях безопасности; мерах личной профилактики инфекционных и паразитарных заболеваний ознакомлен(а) и согласен(а), документы, являющиеся Приложениями к настоящему Договору, получил(а).

Практическое пособие

**ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ
ТУРИСТИЧЕСКИХ УСЛУГ**

Формат 60x84/32. Бумага офсетная. Печать офсетная.
Гарнитура Times New Roman.
Усл. печ. л. 1. Тираж 2000 экз.
Заказ № 780.

Отпечатано в типографии ООО «Альтаир»:
г. Ростов-на-Дону, пер. Ахтарский, 6.
Тел. 248-47-89.
E-mail: oooaltair_office@mail.ru