**Требования туриста при некачественном оказании услуг по договору о реализации туристского продукта**

Поскольку турист, как правило, оплачивает полную стоимость тура до начала путешествия, то при некачественном оказании услуг именно турист, желающий вернуть денежные средства, является инициатором спора.

На практике туристы чаще всего предъявляют турфирмам следующие требования:

- о полном возмещении убытков ([п. 1 ст. 29](https://internet.garant.ru/#/document/10106035/entry/2901) Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-I "О защите прав потребителей", далее - Закон о защите прав потребителей);

- о возмещении морального вреда ([ст. 15](https://internet.garant.ru/#/document/10106035/entry/15) Закона о защите прав потребителей);

- о возврате денежных средств, уплаченных за тур полностью или частично (в случае отказа от договора или оказания услуг в меньшем объеме);

- о выплате неустойки за нарушение сроков удовлетворения требований потребителя в размере 3% за каждый день просрочки ([п. 1](https://internet.garant.ru/#/document/10106035/entry/3101) и [п. 3 ст. 31](https://internet.garant.ru/#/document/10106035/entry/3103), [п. 5 ст. 28](https://internet.garant.ru/#/document/10106035/entry/2805) Закона о защите прав потребителей);

- о взыскании штрафа в размере 50% от присужденной суммы, если требования потребителя не были удовлетворены в добровольном порядке ([п. 6 ст. 13](https://internet.garant.ru/#/document/10106035/entry/1306) Закона о защите прав потребителей).

Рассмотрим эти требования подробнее.

1. Убытки состоят из реального ущерба и упущенной выгоды ([ст. 15](https://internet.garant.ru/#/document/10164072/entry/15) ГК РФ).

Реальный ущерб - это расходы, которые турист произвел или должен будет произвести для восстановления нарушенного права, утрата или повреждение его имущества.

Реальным ущербом, например, является стоимость авиабилетов, которые был вынужден приобрести турист из-за того, что его не предупредили о переносе даты вылета (см., например, [определение](https://internet.garant.ru/#/document/57986607/entry/0) СК по гражданским делам Московского городского суда от 10.02.2012 N 33-3568). При рассмотрении другого спора, туристу удалось взыскать стоимость расходов по возвращению в Россию (билеты, аренда транспорта и проживание в гостинице), т.к. турист был снят с поезда между Хорватией и Словенией из-за неправильного оформления визы туроператором. Одновременно с убытками с туроператора была взыскана стоимость тура, которым не смог воспользоваться турист и его семья (см., [определение](https://internet.garant.ru/#/document/57987456/entry/0) СК по гражданским делам Московского городского суда от 16.12.2011 N 33-41801).

В состав реального ущерба не включаются расходы, произведенные туристом по собственному усмотрению и не обусловленные договором о реализации туристского продукта ([ст. 17.1](https://internet.garant.ru/#/document/136248/entry/1714) Федерального закона от 24.11.1996 N 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации", далее - Закон о туристской деятельности).

Упущенная выгода - это неполученные доходы, которые это лицо получило бы при обычных условиях гражданского оборота, если бы его право не было нарушено. На практике, туристы обычно взыскивают только реальный ущерб, поскольку турпоездки не связаны с получением дохода.

2. Возврат стоимости тура (полностью или частично).

В том случае, если турист не смог в полном объеме воспользоваться услугами, указанными в договоре, по вине туроператора, турагента или третьих лиц, за которых отвечает туроператор, то турист имеет право требовать возврата излишне уплаченной суммы.

Например, если в связи с переносом вылета, турист проживал в гостинице меньшее количество дней, чем указано в договоре, ему должны вернуть стоимость проживания за те дни, которые он отсутствовал в гостинице по вине туроператора (см. [определение](https://internet.garant.ru/#/document/57986607/entry/0) СК по гражданским делам Московского городского суда от 10.02.2012 N 33-3568). Либо если туристу несвоевременно сообщено время вылета, и он по этой причине опоздал на рейс, то турист имеет право требовать возврата денежных средств по договору (см. [апелляционное определение](https://internet.garant.ru/#/document/57778675/entry/0) СК по гражданским делам Московского городского суда от 18.09.2012 по делу N 11-17695).

3. Компенсация морального вреда.

Моральный вред, причиненный туристу в связи с невыполнением условий договора о реализации туристского продукта, компенсируется туристу туроператором (турагентом) независимо от возмещения имущественного вреда и понесенных потребителем убытков. Размер компенсации морального вреда определяется судом с учетом степени вины нарушителя и степени физических и нравственных страданий, связанных с индивидуальными особенностями туриста, и не зависит от размера возмещаемых имущественных потерь ([ст. 151](https://internet.garant.ru/#/document/10164072/entry/151) ГК РФ, [ст. 15](https://internet.garant.ru/#/document/10106035/entry/15) Закона о защите прав потребителей, [ст. 6](https://internet.garant.ru/#/document/136248/entry/6) Закона о туристской деятельности).

На практике суды удовлетворяют требования о выплате туристу компенсации морального вреда, в частности, в случаях:

- срыва поездки по причинам, зависящим от туроператора (турагента) (определения Ростовского облсуда [от 26.09.2016 по делу N 33-16906/2016](https://internet.garant.ru/#/document/143811130/entry/0), Архангельского облсуда [от 08.09.2016 по делу N 33-4891/2016](https://internet.garant.ru/#/document/143646189/entry/0) и [от 30.05.2016 по делу N 33-2946/2016](https://internet.garant.ru/#/document/141943442/entry/0));

- значительной задержки отправления (прибытия) транспортного средства, осуществляющего перевозку туриста (определения Тюменского облсуда [от 11.04.2016 по делу N 33-2032/2016](https://internet.garant.ru/#/document/141296992/entry/0), Тульского облсуда [от 28.01.2016 по делу N 33-122/2016](https://internet.garant.ru/#/document/139847337/entry/0));

- изменение без согласия туриста условий о его размещении в отеле, определенных договором о реализации туристского продукта (предоставление размещения с более низким уровнем комфорта, в отеле, расположенном в другом населенном пункте и т.д.) (определения Московского горсуда [от 28.01.2016 N 33-3110/16](https://internet.garant.ru/#/document/140606048/entry/0), Свердловского облсуда [от 22.01.2016 по делу N 33-849/2016](https://internet.garant.ru/#/document/139322480/entry/0)).

4. Неустойка за нарушение сроков удовлетворения требований туриста.

В случае предъявления туристом обоснованных требований о возврате уплаченной за услуги денежной суммы и о возмещении убытков, соответствующие суммы должны быть выплачены в течение 10 дней со дня предъявления требования ([п. 1 ст. 31](https://internet.garant.ru/#/document/10106035/entry/3101) Закона о защите прав потребителей). Это соответствует сроку рассмотрения претензий, установленному [ст. 10](https://internet.garant.ru/#/document/136248/entry/10) Закона о туристкой деятельности. За нарушение указанного срока, туроператор (турагент) уплачивает туристу неустойку (пеню), в размере 3% за каждый день просрочки ([п. 3 ст. 31](https://internet.garant.ru/#/document/10106035/entry/3103), [п. 5 ст. 28](https://internet.garant.ru/#/document/10106035/entry/2805) Закона о защите прав потребителей). При этом сумма пени не может превышать сумму требований туриста ([п. 5 ст. 28](https://internet.garant.ru/#/document/10106035/entry/2805) Закона о защите прав потребителей).

5. Штраф за неисполнение требований туриста в добровольном порядке.

Если суд удовлетворит требования туриста в связи с нарушением его прав к туроператору (турагенту), то с последнего в пользу туриста будет взыскан штраф в размере 50% от присужденной суммы за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя ([п. 6 ст. 13](https://internet.garant.ru/#/document/10106035/entry/1306) Закона о защите прав потребителей).

Этот штраф должен быть взыскан даже в том случае, если турист не заявлял о его взыскании ([п. 46](https://internet.garant.ru/#/document/70194860/entry/46) постановления Пленума Верховного суда РФ от 28.06.2012 N 17).

Если с заявлением в защиту прав потребителя выступают общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) или органы местного самоуправления, 50% суммы взысканного штрафа перечисляются указанным объединениям (их ассоциациям, союзам) или органам ([п. 6 ст. 13](https://internet.garant.ru/#/document/10106035/entry/1306) Закона о защите прав потребителей).