

ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СУБЪЕКТОВ ТУРИСТСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ЗА НЕПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ВИЗЫ

THE LIABILITY OF THE SUBJECTS OF TOURIST ACTIVITY FOR NOT GRANTING THE VISA

Сирик Н.В.,

*кандидат юридических наук, доцент,
заведующий кафедрой гражданского права и процесса
Смоленского гуманитарного университета*

Кусков А.С.,

*магистрант
Поволжского института управления имени П. А. Столыпина
Российской академии народного хозяйства и государственной службы*

В статье анализируется ответственность субъектов туристской деятельности за отказ (или задержку) в выдаче виз туристам. Обосновывается вывод о том, что ответственность за непредоставление визы лежит на туроператоре или турагенте только в том случае, если виза не предоставлена в результате их виновных действий. Все приведенные выводы основаны на материалах судебной практики.

Ключевые слова: турагент, туроператор, турист, виза, консульство.

У статті аналізується відповідальність суб'єктів туристичної діяльності за відмову (або затримку) у видачі віз туристам. Обґрунтовується висновок про те, що відповідальність за ненадання візи покладається на туроператора або турагента лише в тому випадку, якщо віза не надана в результаті їх винних дій. Усі наведені висновки ґрунтуються на матеріалах судової практики.

Ключові слова: турагент, туроператор, турист, віза, консульство.

In the article is analyzed the liability of the subjects of tourist activity for failure (or delay) in issuing visas to tourists. It is substantiated conclusion that the responsibility for not granting the visa lies on tour operator or tour agent only in the case of situation when visa is not granting because of their faulty actions. All presented conclusions are based on courts materials.

Key words: travel agent, tour operator, tourist, visa, consulate.

Туристская индустрия в Российской Федерации является активно развивающейся отраслью экономики, реализующей конституционное право человека на отдых, в связи с чем защита прав потребителей в этой области является актуальной в силу ее социальной значимости. Несмотря на постоянное совершенствование законодательства о туристской деятельности, права туристов постоянно нарушаются, о чем свидетельствуют многочисленные судебные решения. Следует заметить, что правовое регулирование деятельности, связанной с производством и потреблением туристских услуг, заключается в воздействии права на общественные отношения, возникающие при их оказании, с помощью специальной системы юридических средств.

Бесспорно, что основой правового регулирования отношений, складывающихся по поводу предоставления туристских услуг, является гражданское право, однако проникновение публично-правовых элементов в частноправовые отношения – признанный факт. В связи с этим усложняется определение пределов ответственности туристских организаций в случаях участия в обязательстве не только субъектов туристской индустрии (средств размещения, перевозчиков и т. д.), но и органов государственной власти, консульских учреждений.

Особо следует остановиться на проблемах, связанных с несением ответственности за выдачу виз. Так, к одной из наиболее часто возникающих

проблем относится отказ в выдаче виз туристам (или же задержка их выдачи). Их наличие следует отнести к наиболее важным условиям, необходимым для совершения поездки, так как без визы исполнение условий договора о реализации туристского продукта становится не возможным.

Более того, Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» [1] (далее – Закон об основах) в ст. 10 относит к существенным изменениям обстоятельств «невозможность совершения туристом поездки по не зависящим от него обстоятельствам (болезнь туриста, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства)», что позволяет, согласно нормам этой же статьи, туристу (или туристской организации) в одностороннем порядке заявить о своих намерениях изменить либо расторгнуть договор о реализации туристского продукта.

Казалось бы, действующее законодательство четко регламентирует порядок действий в случаях отказа в выдаче визы. Однако Закон об основах не определяет ответственность сторон при возникновении правовых последствий расторжения или изменения договора о реализации туристского продукта. В силу этого обстоятельства возникает проблема определения надлежащего ответчика в случае отказа в выдаче визы туристу. Как правило, на сайте туроператора размещена информация о том, что «ответственность за правильность заполнения документов

и их своевременную подачу лежит на агентстве. За невыдачу визы туроператор ответственности не несет». В договоре о реализации туристского продукта с турагентом содержится такой пункт: «Отказ в выдаче въездной визы консульством иностранного государства (просрочка выдачи визы) не являются обстоятельствами непреодолимой силы (форс-мажорными). Все убытки туриста, связанные с обстоятельством невыдачи (просрочки выдачи) визы компетентным органом иностранного государства, являются собственными рисками туриста».

Последствия отказа от путевки в случае невыдачи визы меняются в зависимости от обстоятельств. Следует выделить два наиболее часто встречающихся случая: отказ, не обусловленный ни действиями туроператора, ни действиями туриста, и отказ в выдаче визы из-за действий туроператора (турагента).

1. Отказ в выдаче визы по причинам, не зависящим ни от туроператора, ни от туриста.

Например, консульство на основании вовремя предоставленных документов принимает решение об отказе в предоставлении визы. Подробнее рассмотрим эту ситуацию на примере из судебной практики.

Истец обратилась в суд с иском к ООО «Вокруг Света» о возмещении ущерба и компенсации морального вреда. Судом установлено, что между ООО «Вокруг Света» и истцом заключен договор, согласно которому агент от своего имени и за счет принципала осуществляет поиск, бронирует и приобретает для принципала турпродукт на четырех человек во Францию, который должен быть приобретен у туроператора ООО «Русский Экспресс». Сотрудники ООО «Русский Экспресс» подали документы истца на оформление визы в визовый центр, предварительно оформив весь необходимый пакет документов, однако в выдаче виз было отказано в связи с тем, что консульство сочло ненадежной информацию о целях и условиях поездки.

С учетом вышеизложенного суд пришел к выводу, что истец была извещена надлежащим образом о неготовности виз и, как следствие, невозможности осуществления заказанного ею турпродукта. Разрешая по существу заявленные истцом требования о взыскании компенсации морального вреда, суд пришел к обоснованному выводу об отказе в удовлетворении указанных требований, поскольку доказательств вины ответчиков в причинении истцу ущерба не представлено. Предъявленные истцом требования были удовлетворены, исходя из возмещения стоимости неиспользованных услуг за вычетом туроператором фактических расходов [2].

Аналогичное решение вынесено и по следующему делу.

Истцы обратились в суд с иском к ответчикам ООО «Кварта», ООО «Натали Турс» с просьбой расторгнуть договор и взыскать с ответчиков стоимость турпродукта, компенсацию морального вреда, а также расходы на оплату услуг представителя. В соответствии с условиями договора ООО «Кварта» обязалось, помимо реализации турпродукта, информировать туристов о требованиях консульских служб,

обеспечить правильное оформление необходимых туристских документов, передать полный пакет документов, необходимых для совершения поездки. В турпродукт, приобретенный истцами, входила и визовая поддержка. Однако консульским отделом посольства Испании в Москве истцам было отказано во въездных визах по таким причинам: «цель и условия предполагаемого пребывания недостаточно обоснованы» и «сведения, предоставленные для обоснования цели и условий предполагаемого пребывания, не найдены достоверными». Решением Черемушкинского районного суда г. Москвы от 09.12.2010 г. постановлено отказать в удовлетворении исковых требований к ООО «Кварта», ООО «Натали Турс». Судом вышестоящей инстанции решение оставлено в силе [3].

Таким образом, в случае отказа в визе по причинам, не зависящим ни от туроператора, ни от туриста, турист в связи с существенным изменением обстоятельств (ст. 10 Закона об основах) вправе расторгнуть или изменить договор о реализации туристского продукта. Согласно п. 3 ст. 781 Гражданского кодекса Российской Федерации (далее – ГК РФ) [4], ст. 10 Закона об основах, ст. 32 Закона Российской Федерации (далее – РФ) «О защите прав потребителей» [5] возмещение убытков при расторжении договора осуществляется в соответствии с фактически понесенными расходами. При отказе туристу в выдаче визы туристская организация должна будет документально подтвердить свои затраты на оказание услуг или приготовление к их оказанию [6, с. 49–52].

2. Отказ в выдаче визы из-за действий туроператора.

Роспотребнадзор в своем письме от 31.08.2007 г. № 0100/8935-07-23 [7] по поводу задержки или отказа в выдаче визы дает следующие разъяснения: «Особое внимание следует уделить надлежащему информированию граждан о пределах ответственности сторон по общему и специальному законодательству, согласно которому надлежащее 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 г. № 114-ФЗ «О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию» (в редакции от 10.01.2007 г.), 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 подобное. 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 Кодекса об административных правонарушениях РФ».

Таким образом, туристская организация будет нести ответственность не за предоставление визы, а за ненадлежащее информирование о порядке оформления визы, о передаче документов в консульство позже срока, установленного консульством для оформления визы, за несоответствие документов, подаваемых для оформления визы, и т. д. Подтверждая это, обратимся к примерам из судебной практики.

Истцы обратились в суд с иском к ООО «ДАНКО Трэвел Компании», указав, что между ними и турагентством был заключен договор о реализации турпродукта в виде экскурсионного тура в Италию на семь ночей с вылетом из Москвы 21.12.2011 г. в 10 час. 10 мин. Истцы 24.11.2011 г. оплатили тур в полном объеме. Турагент по безналичному расчету произвел оплату услуг ответчику, а 28.11.2011 г. направил в адрес туроператора пакет документов для оформления шенгенских виз, который был получен ООО «ДАНКО Трэвел Компании» 29.11.2011 г. Однако туроператор только 13.12.2011 г. произвел оплату консульского сбора и 15.12.2011 г. передал указанный пакет документов в Визовый центр Италии в г. Москве.

Получив 21.12.2011 г. в 20 час. 30 мин. шенгенские визы, истцы не смогли вылететь в Италию, поскольку время вылета самолета было назначено на 10 час. 10 мин. того же дня. Ответчик предложил перенести поездку, доплатив по 100 евро на каждого туриста. При этом, поскольку визы действовали в период с 21.12.2011 г. по 28.12.2012 г., их поездка сокращалась на два дня, а стоимость тура увеличивалась на 400 евро. По указанным причинам они были вынуждены отказаться от предложения туроператора. Перенести тур без доплаты на 15.01.2012 г. ответчик также отказался.

Суд первой инстанции пришел к обоснованному выводу о том, что туроператор, подав документы на получение виз по истечении двух недель после их поступления, действовал в ущерб интересам истцов и за пределами разумного срока исполнения обязательств. Суд правильно посчитал, что несвоевременная выдача виз произошла по вине ответчика, ненадлежащим образом исполнившего обязательство по оказанию содействия в их получении, и взыскал с ООО «ДАНКО Трэвел Компании» в пользу истцов в равных долях оплаченную ими стоимость услуг.

Также судом правомерно, с учетом ст. 333 ГК РФ, взыскана в пользу истцов неустойка за просрочку исполнения обязательства, при этом верно рассчитан период рассрочки с 23.12.2011 г. по день вынесения решения. Поскольку при разрешении спора установлен факт ненадлежащего исполнения ответчиком об-

язанностей по договору от 23.11.2011 г., что привело к нарушению прав истцов как потребителей, судом обоснованно принято решение также о взыскании в пользу истцов компенсации морального вреда [8].

Аналогичное дело было разрешено без обращения в суд благодаря вмешательству Роспотребнадзора Смоленской области по жалобе туристки Ш., заключившей договор о предоставлении туристских услуг в Италию с 08.05.2013 г. с ООО «Центр туризма» (туроператор ООО «Натали Турс»). Договор был заключен 23.04.2013 г., а 25.04.2013 г. Ш. предоставила турагенту все документы для оформления визы. Однако с учетом первомайских праздников и графика работы визового центра в праздничные дни (на сайте МИД Италии указано, что решение по заявлению о выдаче шенгенской визы принимается в течение 15 дней) визу сделать не успели. При этом ни турагент, ни туроператор своевременно не проинформировали Ш. о том, что виза не была выдана, и тем самым лишили туристку права на отказ от договора в одностороннем порядке, который возможен в любое время до начала поездки. О том, что виза не была выдана, туристка узнала поздно ночью по дороге из Смоленска в Москву в аэропорт.

Туроператор вернул стоимость неоказанных услуг, а турагент – комиссионное вознаграждение по договору. В этом случае турагент и туроператор несли ответственность не за отказ туристки в визе, а за то, что заключили с ней договор без учета того, что за это время виза в предпраздничные дни открыта быть не может, а также за непредоставление информации об отказе в визе до начала туристской поездки¹.

Рассмотрим еще один пример. Л.С. обратился в суд с иском к ООО «Региональная Туристическая Компания». Им был заключен с ответчиком договор и оплачен тур в Таиланд на двух человек – Л.С. (гражданина РФ) и Л.Ю.К. (гражданку Белоруссии). Для приобретения авиабилетов и путевки истцом были предоставлены копии паспортов, из которых очевидно следовало, что его жена Л.Ю.К. является гражданкой Белоруссии. При бронировании тура и внесении денежных средств истец уточнял у работников компании информацию о необходимости получения визы в Таиланд для его жены, на что представители компании ответили, что разговаривали с туроператором «Пегас» в Москве, который сказал, что виза для граждан Белоруссии при въезде в Таиланд не нужна.

Согласно подпункту «а» п. 2.1.3 договора туристская организация обязана предоставить информацию 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. Аналогичное правило закреплено в п. 2.4.1 договора как право туриста. В связи с ненадлежащим исполнением условий договора и непредоставлением должным образом информации о необходимости получения специальной

¹По материалам жалоб Роспотребнадзора Смоленской области.

визы для въезда в страну для супруги истца ей после прилета в Таиланд на таможне при прохождении паспортного контроля отказали во въезде в страну по причине отсутствия визы. Супруги были вынуждены приобрести за свой счет билеты и вернуться домой.

Суд первой инстанции правомерно удовлетворил требования Л.С. о взыскании с ответчика денежных средств, уплаченных им в счет стоимости спорного турпродукта, а также денежные средства в счет возмещения убытков, связанных с возвращением домой. Были взысканы проценты за пользование чужими денежными средствами и штраф за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя в размере 50% от суммы, присужденной судом в пользу потребителя [9].

Отдельно следует остановиться на институте страхования туриста от невылета. Достаточно часто в судебных заседаниях туристские компании пытаются возложить ответственность за непредоставление визы на туриста, полагая, что если турист отказывается от заключения договора страхования от невыезда, тем самым он берет на себя ответственность за невозможность осуществления поездки. Однако заключение такого договора является добровольным делом туриста и его навязывание недопустимо. Кроме того, выдача визы позже срока начала туристской поездки страховым случаем не является, и если виза не была выдана в срок по вине туристской компании, то страховка не спасет компанию от ответственности.

Определенный интерес представляют также ситуации, связанные с выдачей туристам виз, которые заведомо приводят к невозможности реализации всех мероприятий программы туристского обслуживания. Например, весьма часто встречаются случаи выдачи туристам однократных шенгенских виз вместо многократных. Однократная шенгенская виза дает возможность посещения только одной страны согласно программе обслуживания, тогда как в другие страны туристов просто не пустят. Приведем соответствующий пример из судебной практики.

Истец П. обратился в суд с иском к ООО «Тур-Центр», где пояснил, что заключил с турагентством договор о реализации турпродукта на группу туристов из трех человек с предоставлением услуг по оформлению шенгенской визы. Истец свои обяза-

тельства выполнил, однако ответчиком обязательства по договору надлежащим образом не исполнены, в частности, не были оформлены многократные шенгенские визы, в результате чего из-за неправильного оформления виз туристы на границе между Словенией и Хорватией были сняты с поезда, въезд в Словению для них был невозможен, что повлекло дополнительные расходы на билеты, размещение, питание.

Суд первой инстанции обоснованно взыскал в пользу П. оплаченную им стоимость турпродукта, понесенные убытки, неустойку за неисполнение в установленный срок требований потребителя, компенсацию причиненного истцу морального вреда, расходы по оплате услуг представителя. Кассационным определением Московского городского суда жалоба ООО «Тур-Центр» была оставлена без удовлетворения. Ссылки ООО «Тур-Центр» на то, что на них не может быть возложена ответственность за неправильное оформление визы П., основанием к отмене постановленного судом решения служить не могут, поскольку, как установлено судом, ответчик обязался оказать П. содействие в получении визы, оформив и предоставив в посольство документы, необходимые для получения визы. Более того, предоставляемый П. ответчиком комплекс туристских услуг предполагал перемещение истца по территории нескольких государств, что не могло не быть учтено ответчиком при оформлении документов для получения визы [10].

Следовательно, нарушения в порядке выдачи туристам виз, выдача однократных виз вместо многократных и другие нарушения следует отнести к ошибкам туроператоров и турагентов, а также вменить им в обязанность нести всю полноту ответственности за подобные проблемы перед туристами с выплатой всех понесенных ими расходов.

Таким образом, ответственность за непредоставление визы лежит на туроператоре или турагенте только в том случае, если виза не предоставлена в результате виновных действий туроператора или турагента. За непредоставление визы консульством в случае надлежащего исполнения всех своих обязанностей туристские организации ответственность не несут.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ:

1. Федеральный закон от 24.11.1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (в редакции от 03.05.2012 г. № 47-ФЗ) // Собрание законодательства Российской Федерации. – 2009. – № 26. – Ст. 3121.
2. Апелляционное определение Московского городского суда от 18.12.2012 г. по делу № 11-31264/12.
3. Апелляционное определение Московского городского суда от 18.03.2011 г. по делу № 33-7359.
4. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 26.01.1996 г. № 14-ФЗ (в редакции от 28.12.2013 г. № 446-ФЗ) // Собрание законодательства Российской Федерации. – 1996. – № 5. – Ст. 410.
5. Закон Российской Федерации от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (в редакции от 21.12.2013 г. № 363-ФЗ) // Ведомости Съезда народных депутатов Российской Федерации и Верховного Совета Российской Федерации. – 1992. – № 15. – Ст. 766.
6. Сирик Н.В. Односторонний отказ от заключения договора на реализацию туристского продукта / Н.В. Сирик // Право и экономика. – 2012. – № 6. – С. 49–52.
7. Письмо Роспотребнадзора от 31.08.2007 г. № 0100/8935-07-23 «Об особенностях правоприменительной практики, связанной с обеспечением защиты прав потребителей в сфере туристического обслуживания» // СПС «Консультант Плюс».
8. Апелляционное определение Орловского областного суда от 06.12.2012 г. по делу № 33-2101.
9. Апелляционное определение Кемеровского областного суда от 10.10.2012 г. по делу № 33-9873.
10. Кассационное определение Московского городского суда от 16.12.2011 г. по делу № 33-41801.