

КАК ВЕРНУТЬ СТОИМОСТЬ ТУРПУТЕВКИ И ВОЗМЕСТИТЬ ИНЫЕ УБЫТКИ ПРИ БАНКРОТСТВЕ ТУРОПЕРАТОРА?

В случае невозможности исполнения туроператором всех обязательств по заключенным договорам о реализации туристского продукта он обязан, в частности, разместить соответствующую информацию на своем официальном сайте (ст. 4.1 Закона от 24.11.1996 N 132-ФЗ).

При этом туристам должны быть возмещены убытки в установленном порядке (ст. 6 Закона N 132-ФЗ).

1. Обращение туристов за выплатой в организацию, предоставившую финансовое обеспечение туроператору

В случае прекращения туроператорской деятельности по причине невозможности исполнения туроператором всех обязательств по договорам о реализации туристского продукта турист имеет право на возврат стоимости (части стоимости) турпутевки и выплату денежных средств, причитающихся ему в возмещение реального ущерба, например в связи с эвакуацией из страны (места) временного пребывания.

Такое право появляется у туриста в случае публичного заявления туроператора о прекращении туроператорской деятельности либо, если туроператор не сделал такого заявления, но прекратил туроператорскую деятельность, при принятии решения об исключении туроператора из единого федерального реестра туроператоров. На этом этапе обязанность по возврату денежных средств, уплаченных туристом, возлагается на организацию, застраховавшую гражданскую ответственность туроператора, либо организацию, предоставившую банковскую гарантию (ч. 2, 6, 7 ст. 17.1, ч. 3 ст. 17.4 Закона N 132-ФЗ).

Для заявления требований о денежной выплате рекомендуем придерживаться следующего алгоритма.

Шаг 1. Обратитесь в организацию, предоставившую финансовое обеспечение туроператору, с требованием о выплате

Финансовое обеспечение может быть предоставлено туроператору несколькими организациями. В таком случае вы можете предъявить требование к любой из них по своему выбору (ч. 2 ст. 17.3, ч. 1 ст. 17.5 Закона N 132-ФЗ).

В письменном требовании о денежной выплате необходимо указать (ч. 2 ст. 17.5 Закона N 132-ФЗ):

1. Ф.И.О. туриста, заключившего договор, а также его контактные данные (почтовый и электронный адреса, телефон);

2. дату выдачи, срок действия и иные реквизиты документа, представленного в качестве финансового обеспечения ответственности туроператора;
3. номер договора о реализации туристского продукта, дату его заключения, а также даты начала и окончания тура;
4. наименования туроператора, которому предоставлено финансовое обеспечение ответственности;
5. информацию об обстоятельствах, свидетельствующих о неказании услуг по перевозке или размещению или о наличии недостатков по данным услугам;
6. размер реального ущерба, причиненного туристу;
7. реквизиты документа, подтверждающие отказ туроператора добровольно возместить туристу причиненный реальный ущерб, и (или) номер и дату вступившего в силу судебного решения о возмещении туроператором реального ущерба - если требование предъявляется по банковской гарантии;
8. банковские реквизиты для перечисления средств возмещения.

К требованию необходимо приложить следующие документы (ч. 3 ст. 17.5 Закона N 132-ФЗ):

1. копию паспорта или иного документа, удостоверяющего личность туриста;
2. копию договора о реализации туристского продукта, если договор оформлялся на бумажном носителе, или договор, оформленный в форме электронного документа;
3. документы, подтверждающие реальный ущерб, возникший у туриста в результате неисполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта.

Шаг 2. Получите денежную выплату

Страховщик или гарант обязан удовлетворить требование о денежной выплате не позднее 30 календарных дней после дня получения от туриста вышеуказанного требования и необходимых документов (ч. 8 ст. 17.5 Закона N 132-ФЗ).

Если с соответствующими требованиями обратились более одного туриста (заказчика) и общая сумма денежных средств, подлежащих выплате, превышает размер финансового обеспечения ответственности туроператора, удовлетворение таких требований осуществляется пропорционально суммам денежных средств, указанным в требованиях, к размеру финансового обеспечения ответственности туроператора (ч. 9 ст. 17.5 Закона N 132-ФЗ).

Если ваше требование не удовлетворено или удовлетворено частично, при наличии у туроператора нескольких страховщиков или гарантов вы вправе обратиться к другому из них в размере части требования, оставшейся неудовлетворенной (ч. 2 ст. 17.3, ч. 1 ст. 17.5 Закона N 132-ФЗ).

Получение денежной выплаты не лишает туриста права требовать от туроператора выплаты штрафов, пеней, возмещения упущенной выгоды и (или) морального вреда в порядке и на условиях, предусмотренных законодательством РФ (ч. 5 ст. 17.4 Закона N 132-ФЗ; ст. ст. 15, 151, 1099 - 1101 ГК РФ; абз. 1 п. 6 ст. 13, ст. 15 Закона от 07.02.1992 N 2300-1).

2. Обращение туристов в объединение туроператоров за возмещением из фонда персональной ответственности туроператора

Требования о возврате денежных средств за турпутевку, предусматривающую выезд за рубеж, при неисполнении туроператором своих обязательств в связи с прекращением туроператорской деятельности по причине невозможности исполнения всех обязательств по договорам о реализации туристского продукта можно предъявить объединению туроператоров в сфере выездного туризма. При этом порядок обращения за денежной выплатой зависит от размера фонда персональной ответственности туроператора (абз. 5 ст. 1, ст. 11.2, ч. 9, 10 ст. 11.6 Закона N 132-ФЗ):

1. если фонд не достиг максимального размера, то денежная выплата производится в случае, когда средств страховщика или гаранта оказалось недостаточно для возмещения туристу причиненного ущерба. То есть туристу сначала необходимо обратиться в организацию, предоставившую финансовое обеспечение туроператору;
2. если фонд персональной ответственности туроператора достиг максимального размера, турист может обращаться непосредственно в объединение туроператоров.

***Справка.** Максимальный размер фонда персональной ответственности туроператора*

Максимальный размер фонда персональной ответственности туроператора составляет не менее 7% от общей цены туристского продукта в сфере выездного туризма (за исключением предусматривающего выезд туристов в сопредельные государства) за предыдущий год (ч. 5 ст. 11.6 Закона N 132-ФЗ).

В данном случае рекомендуем придерживаться следующего алгоритма.

Шаг 1. Обратитесь в объединение туроператоров с письменным требованием о выплате возмещения

Дата начала сбора требований устанавливается объединением туроператоров. Уведомление о начале сбора требований объединение туроператоров размещает на своем официальном сайте в сети Интернет. К требованию о возмещении денежных средств потребуется приложить необходимые документы, в частности копию паспорта (иного документа, удостоверяющего личность), договор о реализации туристского продукта в электронной форме

(или копию такого договора в случае его заключения на бумажном носителе) и документы, подтверждающие реальный ущерб (п. п. 9, 10, 11 Правил, утв. Постановлением Правительства РФ от 23.09.2020 N 1532).

Шаг 2. Получите денежное возмещение

В течение 90 рабочих дней со дня начала сбора требований о возмещении денежных средств, указанного в уведомлении, объединение туроператоров формирует реестр туристов (заказчиков), которым был причинен реальный ущерб, на основе информации, содержащейся в предъявляемых требованиях о возмещении денежных средств, а также проверяет достоверность такой информации (п. 12 Правил N 1532).

Решение о выплате денежного возмещения объединение туроператоров принимает в течение 10 рабочих дней по истечении срока сбора требований о возмещении. В течение последующих 10 рабочих дней денежное возмещение перечисляется на банковский счет в соответствии с банковскими реквизитами, указанными в предъявленном требовании о возмещении (п. п. 13, 16 Правил N 1532).

В случае если в течение срока сбора требований такие требования предъявили более одного туриста (заказчика) и общая сумма подлежащих выплате денежных средств превышает размер денежных средств, накопленных в фонде персональной ответственности туроператора по состоянию на дату размещения уведомления, размер выплаты конкретному туристу (заказчику) определяется по установленной формуле (п. 15 Правил N 1532).

3. Заявление требований туроператору при начале процедуры банкротства

Процедура банкротства туроператора осуществляется по общим правилам законодательства о банкротстве.

Сведения, подлежащие опубликованию по делу о банкротстве туроператора, включаются в Единый федеральный реестр сведений о банкротстве и опубликовываются в официальном издании, определенном Правительством РФ (газета "Коммерсантъ"). Кроме того, сведения о процедурах банкротства размещаются в Едином государственном реестре юридических лиц (п. п. 1, 6 ст. 28 Закона N 127-ФЗ; п. 1 Распоряжения Правительства РФ от 21.07.2008 N 1049-р; пп. "и.2" п. 1 ст. 5 Закона от 08.08.2001 N 129-ФЗ; Информация ФНС).

В течение 30 календарных дней с даты опубликования сообщения о введении в отношении должника наблюдения вы вправе предъявить свои требования к туроператору. Требования с приложением документов, подтверждающих их обоснованность, следует направить в арбитражный суд, туроператору и

временному управляющему. Предъявленные по истечении указанного срока требования подлежат рассмотрению арбитражным судом после введения процедуры, следующей за процедурой наблюдения.

Требования включаются в реестр требований кредиторов на основании определения арбитражного суда и подлежат удовлетворению в составе требований кредиторов третьей очереди (п. п. 1, 7 ст. 71, п. 4 ст. 134 Закона N 127-ФЗ).