

Разъяснения Министерства спорта и туризма по вопросам ответственности туроператоров и турагентов

В соответствии с пунктом 1 статьи 22 Закона Республики Беларусь от 11 ноября 2021 г. № 129-З "О туризме" по договору оказания туристических услуг исполнитель обязуется по заданию заказчика оказать туристические услуги, а заказчик обязуется их оплатить.

Исполнителем по договору оказания туристических услуг является туроператор, сформировавший тур. К формированию туров относится:

формирование комплекса туристических услуг и составление программы туристического путешествия.

приобретение туроператором права на реализацию тура, сформированного другим туроператором, в том числе нерезидентом.

Реализация тура исполнителем заказчику осуществляется самостоятельно либо через турагента.

При реализации туров через турагента:

между туроператором и турагентом заключается договор, которым турагент наделяется полномочиями по совершению юридически значимых действий (договор поручения, агентский или иной равнозначный и не запрещенный законодательством договор). Те же полномочия также могут быть предоставлены доверенностью;

в договоре оказания туристических услуг должны содержаться сведения о полномочиях турагента по совершению юридически значимых действий.

Следует отметить, что согласно абзацу двенадцатому пункта 1 статьи 1 Закона Республики Беларусь "О туризме" турагентом является юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, осуществляющие турагентскую деятельность.

Из данного определения следует, что турагент:

является не служащим туроператора, а самостоятельным субъектом хозяйствования, следовательно, несмотря на выдачу туроператором доверенности турагенту, туроператор не несет ответственность за причиняемый турагентом вред в порядке статьи 937 Гражданского кодекса Республики Беларусь;

действует от имени и за счет туроператора.

Среди юридически значимых действий, которые турагент вправе осуществлять от имени и за счет туроператора, пункт 24 Правил оказания туристических услуг, утвержденных постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 11 августа 2022 г. № 523, предусматривает:

заключение от имени исполнителя договоров оказания туристических услуг;

предоставление участникам туристической деятельности информации о туристических услугах;

подбор туров участникам туристической деятельности, оформление и (или) бронирование выбранных туров, в том числе при использовании автоматизированных информационных систем;

прием от заказчиков в наличной или безналичной форме денежных средств за приобретенные туры (от заказчиков, являющихся юридическими лицами, – в безналичной форме) в соответствии с гражданским законодательством;

прием от заказчиков документов, необходимых для оформления виз, если законодательством страны (места) временного пребывания (транзитного проезда) требуется оформление визы;

представление интересов исполнителя в период совершения туристами, экскурсантами туристического путешествия.

Полномочия турагента, как и основания их предоставления, должны содержаться в договоре оказания туристических услуг.

Следует отметить, что в соответствии с частью первой пункта 21, частями первой и второй пункта 23 Правил оказания туристических услуг договор оказания туристических услуг заключается между заказчиком и исполнителем в соответствии с типовой формой договора оказания туристических услуг согласно приложению к постановлению Совета Министров Республики Беларусь от 11 августа 2022 г. № 523.

Из договора оказания туристических услуг не допускается исключение положений, предусмотренных в типовой форме договора оказания туристических услуг, но данный договор может дополняться условиями, не противоречащими законодательству, в том числе в виде приложений к нему.

В этой связи на основе типовой формы договора оказания туристических услуг туроператор вправе утвердить форму данного договора с учетом особенностей своей деятельности, которой турагент как уполномоченный представитель туроператора обязан придерживаться при заключении договоров с заказчиками.

В силу пункта 3 статьи 19 Закона Республики Беларусь ”О туризме“ турагент также обязуется предоставлять участникам туристической деятельности необходимую и достоверную информацию о туристических услугах, а также осуществлять подбор туров участникам туристической деятельности в соответствии с их потребностями и интересами, не допускать ошибок и (или) неточностей при оформлении и (или) бронировании выбранного тура, в том числе при использовании автоматизированных информационных систем.

В рамках подбора туров участникам туристической деятельности турагент обязан предоставлять участникам туристической деятельности информацию о туристических услугах, соответствующей информации туроператора, в том числе о характеристике средств размещения туристов, их местоположении, нахождении от моря, классификации (категории звезд), правилах временного проживания и иную обязательную информацию о средствах размещения.

Подбор туров участникам туристической деятельности также предполагает предоставление информации о точном времени начала и окончания туристического путешествия, характеристике транспортных средств, сроках стыковок (совмещений) рейсов, маршруте туристического путешествия, а также предоставление достоверной информации о стоимости туристических услуг, сроке и порядке их оплаты.

При подборе туров турагент обязан:

осуществить бронирование в автоматизированной информационной системе (системах) туроператора выбранных туров, которые соответствуют заключенному договору оказания туристических услуг с участником туристической деятельности;

указать в автоматизированной информационной системе (системах) туроператора перечень услуг, входящих в приобретенный тур, который должен соответствовать перечню, указанному в договоре оказания туристических услуг или дополнительном соглашении к нему, а также стоимость туристических услуг, информацию о заказчике и туристах и прочее.

В развитие пункта 3 статьи 19 Закона Республики Беларусь "О туризме" пунктом 51 Правил оказания туристических услуг предусмотрена ответственность турагента за подбор туров участникам туристической деятельности в соответствии с их потребностями и интересами, а также за ошибки и (или) неточности, которые могут повлечь неисполнение (ненадлежащее исполнение) туристических услуг при оформлении и (или) бронировании выбранного тура, в том числе при использовании автоматизированных информационных систем.

Если турагент также наделен полномочиями по приему от заказчиков денежных средств за приобретенные туры, на основании пункта 33 Правил оказания туристических услуг турагент обязан выдать заказчику кассовый чек либо иной документ, подтверждающий оплату стоимости туристических услуг.

При этом у турагента как в силу норм законодательства (пункт 51 Правил оказания туристических услуг), так и договора с туроператором также возникает обязанность (равно ответственность) за своевременность перевода на расчетный счет исполнителя принятых от заказчиков денежных средств за приобретенные туры.

В этой связи Минспорт придерживается позиции, что туроператор не несет ответственности по исполнению обязательств в соответствии с договором оказания туристических услуг, если турагент своими действиями превышает полномочия, данные ему туроператором. Турагент несет ответственность в части:

отступления от типовой формы договора оказания туристических услуг либо формы данного договора, утвержденной туроператором на основании типовой формы;

подбора участникам туристической деятельности туров, не отвечающего потребностям и интересам участников туристической деятельности, ошибок и (или) неточностей, которые могут повлечь неисполнение (ненадлежащее исполнение) туристических услуг при оформлении и (или) бронировании выбранного тура;

своевременности направления на расчетный счет туроператора денежных средств от заказчиков в размере стоимости туристических услуг, указанной в договоре оказания туристических услуг.

При превышении своих полномочий такой турагент в силу пункта 1 статьи 184 Гражданского кодекса Республики Беларусь признается лицом, заключившим договор с участником туристической деятельности от своего имени и в своих интересах, что противоречит положениям абзаца пятого пункта 1 статьи 1 и пункта 1 статьи 22 Закона Республики Беларусь "О туризме".

В соответствии со статьей 169 Гражданского кодекса Республики Беларусь сделка, не соответствующая требованиям законодательства, ничтожна. Это же положение применяется к договорным обязательствам (пункт 2 статьи 390 названного Кодекса).

Следовательно, на основании статьи 168 Гражданского кодекса Республики Беларусь недействительная сделка не влечет юридических последствий, за исключением тех, которые связаны с ее недействительностью, и недействительна с момента ее совершения.

При недействительности сделки каждая из сторон обязана возвратить другой все полученное по сделке. То есть, поскольку турагент не является исполнителем по договору оказания туристических услуг, турагент обязан возвратить заказчику полученные денежные средства.

Обязанность по возврату внесенных денежных средств ввиду недействительности договора оказания туристических услуг также возникает у турагента в силу пункта 1 статьи 971 Гражданского кодекса Республики Беларусь (вследствие неосновательного обогащения).

Отдельно следует отметить по оплате туристических услуг.

В соответствии с абзацем второй части первой пункта 3 статьи 22 Закона Республики Беларусь "О туризме" одним из существенных условий договора оказания туристических услуг является стоимость

туристических услуг (с указанием совокупной стоимости туристических услуг, а также стоимости каждой услуги, входящей в комплекс туристических услуг), сроки и порядок их оплаты;

Согласно части первой пункта 4 и пункту 5 статьи 22 Закона Республики Беларусь "О туризме" реализация тура исполнителем заказчику осуществляется самостоятельно либо через турагента.

При этом заказчик производит оплату полной стоимости туристических услуг исполнителю либо турагенту, если им осуществляется реализация тура, в сроки и порядке, предусмотренные договором оказания туристических услуг.

Если турагент, даже при выдаче заказчику кассового чека или иного подтверждающего оплату документа, не выполняет обязанность о сообщении туроператору о заключенном договоре оказания туристических услуг и (или) по переводу туроператору на его расчетный счет денежных средств, в том числе при бронировании туров, не соответствующих заключенному договору оказания туристических услуг, в автоматизированной информационной системе (системах) туроператора, со стороны турагента имеет место превышение предоставленных ему полномочий.

В этой связи туроператор не отвечает по обязательствам в рамках заключенного договора оказания туристических услуг до момента направления турагентом на расчетный счет туроператора денежных средств от заказчиков в размере ста процентов стоимости туристических услуг, указанной в договоре оказания туристических услуг.

В противном случае такой турагент в силу пункта 1 статьи 184 Гражданского кодекса Республики Беларусь признается лицом, заключившим договор от своего имени и в своих интересах, ввиду чего туроператор не несет ответственность за причиняемый турагентом вред по данному договору.

При таких обстоятельствах роль турагента как исполнителя по договору оказания туристических услуг противоречит положениям абзаца пятого пункта 1 статьи 1 и пункта 1 статьи 22 Закона Республики Беларусь "О туризме".

В соответствии со статьей 169 Гражданского кодекса Республики Беларусь сделка, не соответствующая требованиям законодательства, ничтожна. Это же положение применяется к договорным обязательствам (пункт 2 статьи 390 названного Кодекса).

При вовлечении в спор туроператора последний подтверждает факт отсутствия денежных средств со стороны турагента на основании официальных документов (например, выписки из банка), а также отсутствия одобрения туроператором сделки, совершенной турагентом, в том числе в случае отступления от установленной формы договора.

Также полагаем целесообразным отметить, что при отсутствии установленных законодательством или сделкой оснований денежные средства, полученные турагентом при данных обстоятельствах, также являются неосновательным обогащением и в силу пункта 1 статьи 971 Гражданского кодекса Республики Беларусь подлежат возврату заказчику.

Более того, в действиях служащих турагента или самого турагента по получению денежных средств от заказчиков без их перевода на расчетный счет туроператора либо с совершением иных отступлений от поручений туроператора также могут усматриваться признаки преступления, предусмотренного статьей 209 Уголовного кодекса Республики Беларусь – мошенничество.

Отдельного внимания заслуживает возврат турагентом денежных средств в случае одностороннего отказа заказчика от исполнения обязательств по договору оказания туристических услуг.

Если заказчик заключил договор оказания туристических услуг и перечислил турагенту денежные средства, однако через какое-то время отказался от тура, вопрос возврата денежных средств разрешается туроператором при условии перечисления турагентом денежных средств на расчетный счет туроператора.

Обращаем внимание на то, что в соответствии с пунктом 2 статьи 38¹ Закона Республики Беларусь от 9 января 2002 г. № 90-3 "О защите прав потребителей" исполнитель обязан вернуть заказчику уплаченную им по договору оказания туристических услуг денежную сумму за вычетом фактически понесенных исполнителем расходов в течение четырнадцати дней со дня предъявления соответствующего требования, если меньший срок не предусмотрен таким договором.

В то же время если турагент не перевел денежные средства на расчетный счет туроператора, а от заказчика поступил отказ от исполнения обязательств по договору оказания туристических услуг, турагент обязан:

известить об этом туроператора;

осуществить возврат денежных средств заказчику в пределах срока, установленного пунктом 2 статьи 38¹ Закона Республики Беларусь "О защите прав потребителей".

Срок, установленный в вышеуказанной статье, является пресекательным, за его нарушение заказчик вправе взыскать за каждый день просрочки неустойку в размере одного процента стоимости туристических услуг.