**КАК ВЕРНУТЬ ДЕНЬГИ ЗА ТУРИСТИЧЕСКУЮ ПУТЕВКУ?**

Турист (потребитель) вправе отказаться от исполнения договора о реализации туристского продукта в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов ([ст. 32](consultantplus://offline/ref=E430BAB52844187AF71BB308AB8D20726589503C91AA82FFD8D08CD383858BE74F34BE91910CBEA90AE0C0F61EF678B715464D1011E50899f1s7K) Закона от 07.02.1992 N 2300-1; [п. 1 ст. 782](consultantplus://offline/ref=E430BAB52844187AF71BB308AB8D20726589533290AA82FFD8D08CD383858BE74F34BE91910DB9A80AE0C0F61EF678B715464D1011E50899f1s7K) ГК РФ). Таким образом, сумма, подлежащая возврату туристу, зависит от размера денежных средств, перечисленных туроператором поставщикам услуг на дату поступления отказа от путевки. Поэтому, чем раньше турист обратится с заявлением об отказе от тура, тем больше вероятность возврата полной стоимости тура.

**Основания для возврата стоимости туристской путевки**

Возврат стоимости туристской путевки возможен, в частности, по следующим основаниям ([ст. ст. 10](consultantplus://offline/ref=E430BAB52844187AF71BB308AB8D20726589523E97A182FFD8D08CD383858BE74F34BE91930FB1FF5CAFC1AA58AB6BB51F464F120EfEsEK), [11.6](consultantplus://offline/ref=E430BAB52844187AF71BB308AB8D20726589523E97A182FFD8D08CD383858BE74F34BE95980AB1FF5CAFC1AA58AB6BB51F464F120EfEsEK), [ч. 2](consultantplus://offline/ref=E430BAB52844187AF71BB308AB8D20726589523E97A182FFD8D08CD383858BE74F34BE91910CB8AB0BE0C0F61EF678B715464D1011E50899f1s7K), [5 ст. 14](consultantplus://offline/ref=E430BAB52844187AF71BB308AB8D20726589523E97A182FFD8D08CD383858BE74F34BE91920AB1FF5CAFC1AA58AB6BB51F464F120EfEsEK), [ст. ст. 17.1](consultantplus://offline/ref=E430BAB52844187AF71BB308AB8D20726589523E97A182FFD8D08CD383858BE74F34BE959805B1FF5CAFC1AA58AB6BB51F464F120EfEsEK), [17.4](consultantplus://offline/ref=E430BAB52844187AF71BB308AB8D20726589523E97A182FFD8D08CD383858BE74F34BE97940FB1FF5CAFC1AA58AB6BB51F464F120EfEsEK) Закона от 24.11.1996 N 132-ФЗ):

- возникновение стихийных бедствий, народных волнений и иных обстоятельств, свидетельствующих о возникновении угрозы безопасности жизни и здоровью в стране предполагаемого отдыха. МИД России и Ростуризм публикуют на официальных сайтах официальные сообщения с констатацией угрозы в стране временного пребывания и с просьбой воздержаться от поездок в проблемные регионы. В таком случае вам вернут полную стоимость туристской путевки при отказе от нее до начала путешествия;

- прекращение туроператорской деятельности по причине невозможности исполнения туроператором всех обязательств по договорам о реализации туристского продукта;

- существенные изменения обстоятельств, например невозможность совершения туристом поездки по независящим от него обстоятельствам (болезнь туриста, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства).

**Порядок возврата денежных средств, уплаченных за туристскую путевку**

Для расторжения договора о реализации туристского продукта и возврата денежных средств за туристскую путевку в случаях, не связанных с прекращением туроператорской деятельности, рекомендуем придерживаться следующего алгоритма.

***Шаг 1. Обратитесь в турфирму с письменным заявлением о расторжении договора о реализации туристского продукта***

Если турфирма не возвращает полную стоимость путевки, она обязана предоставить вам документальное подтверждение понесенных ею фактических затрат (расходы на оплату гостиничных номеров, оформление страховых полисов и т.д.) на дату отказа от тура.

В случае неудовлетворения ваших требований в досудебном порядке вы вправе обратиться с исковым заявлением в суд.

***Шаг 2. Подготовьте исковое заявление о расторжении договора и возврате стоимости тура, а также необходимые документы***

В исковом заявлении необходимо указать ваши требования, обстоятельства, на которых они основаны, и доказательства, подтверждающие эти обстоятельства ([ч. 2 ст. 131](consultantplus://offline/ref=E430BAB52844187AF71BB308AB8D20726588573395A882FFD8D08CD383858BE74F34BE91910CBCA80DE0C0F61EF678B715464D1011E50899f1s7K) ГПК РФ).

Следует учитывать, что помимо взыскания суммы денежных средств, уплаченных за туристскую путевку, вы вправе дополнительно потребовать компенсации морального вреда ([ст. 15](consultantplus://offline/ref=E430BAB52844187AF71BB308AB8D20726589503C91AA82FFD8D08CD383858BE74F34BE91910CBBAB08E0C0F61EF678B715464D1011E50899f1s7K) Закона N 2300-1).

При удовлетворении судом требований потребителя, которые не были удовлетворены ответчиком добровольно, суд взыскивает с ответчика в пользу потребителя штраф в размере 50% от присужденной в пользу потребителя суммы ([п. 6 ст. 13](consultantplus://offline/ref=E430BAB52844187AF71BB308AB8D20726589503C91AA82FFD8D08CD383858BE74F34BE91910CB9AD08E0C0F61EF678B715464D1011E50899f1s7K) Закона N 2300-1; [п. 46](consultantplus://offline/ref=E430BAB52844187AF71BB308AB8D2072678A52329DAC82FFD8D08CD383858BE74F34BE91910CBBAB08E0C0F61EF678B715464D1011E50899f1s7K) Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 N 17).

К исковому заявлению необходимо приложить следующие документы ([ст. 132](consultantplus://offline/ref=E430BAB52844187AF71BB308AB8D20726588573395A882FFD8D08CD383858BE74F34BE91910CBCAF0EE0C0F61EF678B715464D1011E50899f1s7K) ГПК РФ):

1) договор о реализации туристского продукта;

2) заявку на бронирование;

3) документы, подтверждающие оплату туристского продукта;

4) документ, подтверждающий обращение к туроператору или турагенту в досудебном порядке. В случае направления документа по почте необходимо приложить почтовую квитанцию об отправке либо почтовое уведомление о вручении;

5) документ, свидетельствующий об отказе туроператора или турагента осуществить возврат денежных средств;

6) расчет суммы иска;

7) копии искового заявления с приложениями по количеству ответчиков.

Принимая во внимание, что к отношениям, вытекающим из договора о реализации туристского продукта, применяются нормы законодательства о защите прав потребителей, при подаче иска госпошлина не уплачивается, если цена иска не превышает 1 млн руб. Если цена иска превышает 1 млн руб., госпошлина уплачивается в сумме, исчисленной исходя из цены иска и уменьшенной на сумму госпошлины, подлежащей уплате при цене иска 1 млн руб. ([пп. 4 п. 2](consultantplus://offline/ref=E430BAB52844187AF71BB308AB8D20726588563A92A082FFD8D08CD383858BE74F34BE91900ABEAE06BFC5E30FAE77BD03584F0C0DE709f9s1K), [п. 3 ст. 333.36](consultantplus://offline/ref=E430BAB52844187AF71BB308AB8D20726588563A92A082FFD8D08CD383858BE74F34BE919304B9A059BAD0F257A17DAB1D5A53100FE6f0s1K) НК РФ; [п. 3 ст. 17](consultantplus://offline/ref=E430BAB52844187AF71BB308AB8D20726589503C91AA82FFD8D08CD383858BE74F34BE959807EEFA49BE99A552BD75B7035A4D13f0s6K) Закона N 2300-1; [ст. 10](consultantplus://offline/ref=E430BAB52844187AF71BB308AB8D20726589523E97A182FFD8D08CD383858BE74F34BE919109B1FF5CAFC1AA58AB6BB51F464F120EfEsEK) Закона N 132-ФЗ).

***Шаг 3. Представьте исковое заявление и необходимые документы в суд и дождитесь его решения***

Иск может быть предъявлен по выбору туриста (потребителя) в суд по месту своего жительства, по месту нахождения ответчика (турфирмы) либо по месту заключения или исполнения договора ([п. 2 ст. 17](consultantplus://offline/ref=E430BAB52844187AF71BB308AB8D20726589503C91AA82FFD8D08CD383858BE74F34BE91910CB9AD05E0C0F61EF678B715464D1011E50899f1s7K) Закона N 2300-1).

При цене иска не более 100 тыс. руб. иск подается мировому судье, а более этой суммы - в районный суд ([ст. ст. 23](consultantplus://offline/ref=E430BAB52844187AF71BB308AB8D20726588573395A882FFD8D08CD383858BE74F34BE91910EB8AC05E0C0F61EF678B715464D1011E50899f1s7K), [24](consultantplus://offline/ref=E430BAB52844187AF71BB308AB8D20726588573395A882FFD8D08CD383858BE74F34BE91910CBBA90FE0C0F61EF678B715464D1011E50899f1s7K) ГПК РФ).

По общим правилам искового производства гражданские дела рассматриваются и разрешаются судом до истечения двух месяцев со дня поступления заявления в суд, а мировым судьей - до истечения месяца со дня принятия заявления к производству ([ч. 1 ст. 154](consultantplus://offline/ref=E430BAB52844187AF71BB308AB8D20726588573395A882FFD8D08CD383858BE74F34BE91910EB8AC0EE0C0F61EF678B715464D1011E50899f1s7K) ГПК РФ).

После вынесения решения суда дождитесь вступления его в законную силу по истечении срока на апелляционное обжалование, если оно не было обжаловано. Срок для подачи апелляционной жалобы - месяц со дня принятия решения суда в окончательной форме.

В случае подачи апелляционной жалобы решение вступает в законную силу после рассмотрения судом жалобы, если обжалуемое решение не было отменено. Если решение суда первой инстанции было отменено или изменено и принято новое решение, оно вступает в законную силу немедленно ([ч. 1 ст. 209](consultantplus://offline/ref=E430BAB52844187AF71BB308AB8D20726588573395A882FFD8D08CD383858BE74F34BE91970BB1FF5CAFC1AA58AB6BB51F464F120EfEsEK), [ч. 2 ст. 321](consultantplus://offline/ref=E430BAB52844187AF71BB308AB8D20726588573395A882FFD8D08CD383858BE74F34BE919908B1FF5CAFC1AA58AB6BB51F464F120EfEsEK) ГПК РФ).