О праве потребителя на безопасность оказания услуги по воздушной перевозке к месту отдыха, входящей в туристский продукт

Согласно ст.6 Федерального закона об основах туристской деятельности в Российской Федерации во время путешествия турист имеет право на обеспечение личной безопасности, возмещение убытков и компенсацию морального вреда в случае невыполнения условий договора в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

Под безопасностью туризма понимается, в частности, безопасность туристов (экскурсантов) и сохранность их имущества ([статья 14](https://internet.garant.ru/#/document/136248/entry/14) Федерального закона об основах туристской деятельности в Российской Федерации).

Положения [статьи 9](https://internet.garant.ru/#/document/136248/entry/9) Федерального закона об основах туристской деятельности в Российской Федерации предусматривают, что туроператор обеспечивает оказание туристу всех услуг, входящих в туристский пакет; несет ответственность за неоказание или ненадлежащее оказание туристу услуг, входящих в туристский продукт, независимо от того, кем должны были оказываться или оказывались эти услуги; отвечает перед туристом за действия (бездействие) третьих лиц, оказывающих услуги, входящие в туристский продукт, если федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации не установлено, что ответственность перед туристом или иным заказчиком несет третье лицо.

Согласно разъяснениям, содержащимся в постановлении Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28 июня 2012 г. N 17 "О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей" (далее - постановление Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28 июня 2012 г. N 17), к отношениям, связанным с оказанием туристских услуг, применяется законодательство о защите прав потребителей, при этом судам надлежит учитывать, что ответственность перед туристом и (или) иным заказчиком за качество исполнения обязательств по договору о реализации туристского продукта несет туроператор ([пункты 1](https://internet.garant.ru/#/document/70194860/entry/1), [50](https://internet.garant.ru/#/document/70194860/entry/50)).

В соответствии с [пунктом 1 статьи 7](https://internet.garant.ru/#/document/10106035/entry/701) Закона о защите прав потребителей потребитель имеет право на то, чтобы товар (работа, услуга) при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации был безопасен для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды, а также не причинял вред имуществу потребителя.

При этом, как указано в [абзаце десятом преамбулы](https://internet.garant.ru/#/document/10106035/entry/108) этого же закона, под безопасностью услуги понимается в том числе процесс ее оказания.

В силу [абзаца третьего пункта 2 статьи 7](https://internet.garant.ru/#/document/10106035/entry/70203) Закона о защите прав потребителей вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие необеспечения безопасности товара (работы), подлежит возмещению в соответствии со [статьей 14](https://internet.garant.ru/#/document/10106035/entry/14) данного закона.

Согласно [пункту 1 статьи 14](https://internet.garant.ru/#/document/10106035/entry/141) Закона о защите прав потребителей вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие конструктивных, производственных, рецептурных или иных недостатков товара (работы, услуги), подлежит возмещению в полном объеме.

В соответствии с [пунктом 35](https://internet.garant.ru/#/document/70194860/entry/35) постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28 июня 2012 г. N 17 при рассмотрении дел о возмещении вреда, причиненного жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие конструктивных, производственных, рецептурных или иных недостатков товара (работы, услуги), необходимо учитывать, что в соответствии со [статьями 1095-1097](https://internet.garant.ru/#/document/10164072/entry/201095) Гражданского кодекса Российской Федерации, [пунктом 3 статьи 12](https://internet.garant.ru/#/document/10106035/entry/1203) и [пунктами 1-4 статьи 14](https://internet.garant.ru/#/document/10106035/entry/141) Закона о защите прав потребителей такой вред подлежит возмещению продавцом (исполнителем, изготовителем либо импортером) в полном объеме независимо от их вины (за исключением случаев, предусмотренных, в частности, [статьями 1098](https://internet.garant.ru/#/document/10164072/entry/1098), [1221](https://internet.garant.ru/#/document/10164072/entry/1221) Гражданского кодекса Российской Федерации, [пунктом 5 статьи 14](https://internet.garant.ru/#/document/10106035/entry/1405), [пунктом 6 статьи 18](https://internet.garant.ru/#/document/10106035/entry/18006) Закона о защите прав потребителей) и независимо от того, состоял потерпевший с ними в договорных отношениях или нет.

Из приведенных положений закона и разъяснений Пленума Верховного Суда Российской Федерации следует вывод о праве туриста-потребителя на безопасное оказание услуги, входящей в туристский продукт, в том числе воздушную перевозку истцов к месту отдыха.

            Согласно [абзацу седьмому пункта 1 статьи 29](https://internet.garant.ru/#/document/10106035/entry/2917) Закона о защите прав потребителей потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) и потребовать полного возмещения убытков, если им обнаружены существенные недостатки выполненной работы (оказанной услуги) или иные существенные отступления от условий договора.

В соответствии с [пунктом 2 статьи 108](https://internet.garant.ru/#/document/10200300/entry/1082) Воздушного кодекса Российской Федерации от 19 марта 1997 г. N 60-ФЗ в случае вынужденного отказа пассажира от воздушной перевозки в связи с болезнью пассажира или члена его семьи либо близкого родственника, совместно следующих с ним на воздушном судне, что подтверждается медицинскими документами, либо в связи со смертью члена его семьи или близкого родственника, что подтверждается документально, и уведомления об этом перевозчика до окончания установленного в соответствии с федеральными авиационными правилами времени регистрации пассажиров на указанный в билете рейс, либо в связи с задержкой отправления воздушного судна, иными предусмотренными федеральными авиационными правилами действиями (бездействием) перевозчика, влекущими за собой неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору воздушной перевозки пассажира, пассажиру возвращается уплаченная за воздушную перевозку провозная плата.

Согласно [пункту 227](https://internet.garant.ru/#/document/191872/entry/22227) Общих правил воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей, утвержденных [приказом](https://internet.garant.ru/#/document/191872/entry/0) Минтранса России от 28 июня 2007 г. N 82 (далее - федеральные авиационные правила), вынужденным отказом пассажира от перевозки признается отказ в случае: отмены или задержки рейса, указанного в билете; изменения перевозчиком маршрута перевозки; выполнения рейса не по расписанию; несостоявшейся отправки пассажира из-за невозможности предоставить ему место на рейс и дату, указанные в билете; несостоявшейся перевозки пассажира на воздушном судне, вызванной задержкой пассажира в аэропорту из-за продолжительности проведения его досмотра, если при досмотре багажа или личном досмотре пассажира не было обнаружено запрещенных к перевозке веществ и предметов; необеспечения перевозчиком стыковки рейсов в случае выполнения единой перевозки; болезни пассажира или члена его семьи либо близкого родственника, совместно следующего с ним на воздушном судне, что подтверждается медицинскими документами, либо смерти члена его семьи или близкого родственника, что подтверждается документально, при условии уведомления об этом перевозчика до окончания установленного в соответствии с [пунктом 81](https://internet.garant.ru/#/document/191872/entry/81) данных правил времени регистрации пассажиров на указанный в билете рейс; болезни пассажира или члена его семьи либо близкого родственника, совместно следующего с ним на воздушном судне, при наличии подтверждаемых медицинскими документами противопоказаний к полету на дату отправления воздушного судна, указанную в билете; непредоставления пассажиру обслуживания по классу, указанному в билете; неправильного оформления билета перевозчиком или уполномоченным агентом. Перевозчик может признать отказ пассажира от перевозки вынужденным и в других случаях.

В силу [пункта 228](https://internet.garant.ru/#/document/191872/entry/22228) федеральных авиационных правил в случае вынужденного отказа пассажира от перевозки или вынужденного изменения пассажиром условий договора воздушной перевозки пассажира перевозчик делает отметку в перевозочном документе либо выдает пассажиру документ, подтверждающий обстоятельства, указанные в [пункте 227](https://internet.garant.ru/#/document/191872/entry/22227) или [пункте 41](https://internet.garant.ru/#/document/191872/entry/41) данных правил.

При этом следует знать, что  ст. 10 Федерального закона об основах туристской деятельности в Российской Федерации, п. 24 Правил оказания услуг по реализации туристского продукта  установлен обязательный претензионный порядок предъявления требований к качеству туристского продукта. При этом претензия к качеству туристского продукта предъявляются туроператору (в письменной форме) в течение 20 дней с даты окончания действия договора о реализации туристского продукта и подлежат рассмотрению в течение 10 дней с даты получения претензий.