Захарова Елена Вадимовна — кандидат экономических наук, доцент кафедры мировой экономики ФГБОУ ВО «Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова».

Малхасян Ангелина Кареновна — магистр второго года обучения факультета МШБиМЭ ФГБОУ ВО «Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова».

Elena V. Zakharova — Plekhanov Russian University of Economics.

Angelina K. Malkhasyan — Plekhanov Russian University of Economics.

Возврат денежных средств по аннулированным заявкам в период пандемии

Правительством России утверждены Правила возврата туристам и (или) иным заказчикам уплаченных ими за туристский продукт денежных сумм из средств фонда персональной ответственности туроператора. Сам процесс от момента подачи уведомления туроператором до получения денег туристом может занять более девяти месяцев.

Напомним: 8 апреля 2020 г. стало известно, что премьер-министр М.В. Мишустин подписал распоряжение, позволяющее возвращать средства из персональных фондов туроператоров. Такая возможность появилась после принятия в начале апреля поправок в Федеральный закон № 132-ФЗ и появления в нем новой ст. 11.8. В документе сообщается, что деньги из персонального фонда туроператора можно вернуть только за путешествие, начало которого было намечено на дату до 1 июня 2020 г. Туров по России данное постановление не касается. Для получения средств туроператор должен представить в «Турпомощь» не позднее 15 апреля 2020 г. уведомление о возврате средств из ФПО.

9 апреля 2020 г. было обнародовано постановление правительства, разъясняющее порядок выплат туристам денежных средств из фонда персональной ответственности [1].

Возврат денежных средств туристу из персонального фонда оператора возможен только при соблюдении ряда условий (кроме указанного выше срока начала тура). В частности, договор о реализации туристского продукта должен быть заключен до принятия правитель-

УДК 379.85:616-036.21
DOI: 10.33917/es-4.170.2020.54-59

В связи с пандемией коронавируса сегодня очень актуален вопрос возврата денег за приобретенные туристические путевки. Большинство компаний предлагают перенос туров или депозиты, возвратов пока почти нет. Ростуризм разъяснил, как операторы могут использовать средства из фонда персональной ответственности (ФПО), а Всемирная туристская организация (UNWTO) опубликовала обновленную оценку вероятного воздействия коронавируса на международный туризм.
В статье рассматриваются способы возврата денежных средств по аннулированным заявкам.

Ключевые слова
Аннуляция, фонд, банкротство, международный туризм, пандемия.

ством предусмотренного ст. 11.8 решения. При этом оплата по договору должна быть произведена туристом полностью или частично. Важно: период фактического предоставления туристских услуг полностью либо частично должен совпадать с периодом действия ограничений по въезду туристов в страну (на место) временного пребывания, указанную в перечне иностранных государств, ограничивших въезд туристов.

Сумма денежных средств, указанная в требовании о возврате, не может превышать фактически уплаченную туристом. Важно понимать, что возврат уплаченной за туристский продукт денежной суммы осуществляется за вычетом стоимости фактически уже оказанных туристу услуг, входящих в состав туристского продукта.

Если турист успел получить часть услуг по договору о реализации турпродукта, он может компенсировать только стоимость тех услуг, которые оказаны не были. Если исходить из текста Правил, возврат из фонда смогут получить не все желающие (см. *рисунок*).

В документе говорится, что «общий объем денежных средств, указанных в требованиях о возврате, включенных в реестр требований, представленный туроператором в объединение, не должен превышать фактический размер фонда туроператора».

Это означает, что «Турпомощь» не будет считать пропорцию сумм из всех поданных туристами заявлений и выплачивать средства из фонда в соответствии с полученным коэффициентом

Refunding for Cancelled Applications During a Pandemic

The issue of money back in connection with the coronavirus pandemic for acquired tour packages is very relevant today. Most companies offer transfer tours or deposits, there are almost no returns. The Federal Tourism Agency explained how operators can use the funds from the personal liability fund (FPO); the World Tourism Organization (UNWTO) has published an updated assessment of the likely impact of coronavirus on international tourism.
The article discusses ways to return money for canceled applications.

Keywords
Cancellation, fund, bankruptcy, international tourism, pandemic.

Условия «вскрытия» фонда

Договор о реализации туристского продукта должен быть заключен до принятия правительством предусмотренного ст. 11.8 решения. При этом оплата по договору должна быть произведена туристом полностью или частично

Период тура должен полностью или частично совпадать с периодом действия ограничений по въезду туристов в страну, причем она должна быть указана в перечне иностранных государств, ограничивших въезд туристов

Сумма денежных средств, указанная в требовании о возврате, не может превышать фактически уплаченную туристом. При этом возврат уплаченной за туристский продукт денежной суммы осуществляется за вычетом стоимости фактически уже оказанных туристу услуг, входящих в состав туристского продукта

(как, например, страховая компания). Таким образом, на ком-то формируемый реестр может и закончиться [2].

Процесс от момента принятия правительством решения в соответствии со ст. 11.8 до получения туристом денег займет от шести до девяти с половиной месяцев. В документе предусматривается следующий порядок:

- после принятия правительством решения о возможности распечатать персональные фонды туроператор в двухнедельный срок направляет в «Турпомощь» уведомление о возврате туристам средств из персонального фонда;

- в течение шести месяцев с даты направления туроператор формирует реестр требований туристов о возврате денежных средств. Требования туристов вносятся в реестр по мере их поступления. В реестр не вносятся требования по турам, если ранее туристы согласились перенести дату их реализации на более поздний срок. Информацию по формированию реестра туроператор размещает на своем сайте;

- для того чтобы исполнить свои обязательства перед туристом по выплате компенсаций, туроператор направляет в «Турпомощь» необходимые документы (перечислены в постановлении) в письменном или электронном виде (нужно заверить электронной подписью);

- в течение 60 рабочих дней со дня поступления документов «Турпомощь» осуществляет выплаты из средств фонда туроператора путем перечисления денежных средств на счет в банке, указанный туристом, и информирует об этом туроператора и Ростуризм. «Турпомощь» также может отказать в выплатах;

- выплата денежных средств из средств фонда осуществляется в рублях.

Таким образом, в случае максимальных сроков от момента подачи заявления до выплаты может пройти до девяти с половиной месяцев, именно поэтому разумным выходом для туриста будет перенос тура на другие даты.

Порядок предусматривает, что турист в требовании о возврате должен указать общую цену турпродукта в соответствии с договором. Но нельзя забывать, что турагент может перечислять деньги туроператору за вычетом комиссии. Таким образом, стоимость турпродукта у туроператора может быть ниже стоимости, которую указал турист. В результате может возникнуть несогласованность в размере выплат.

Документом предусмотрено три основания для отказа в выплатах туристам из фонда персональной ответственности.

Первое — непредставление или неполное представление необходимых документов.

Второе — наличие в документах неполных или недостоверных сведений.

Если в качестве обоснования для отказа указаны эти два пункта, туроператор вправе повторно направить документы в «Турпомощь».

Третье основание — несоответствие требований туриста перечисленным выше условиям. По состоянию на 14 апреля о желании воспользоваться средствами фонда персональной ответственности (ФПО) для выплат компенсаций за несостоявшиеся туры заявили 20 туроператоров, среди которых нет ни одного крупного федерального бренда. В основном это нишевые и региональные компании, в ФПО которых от 200 тыс. до 5 млн руб. Руководитель ассоциации объяснил это тем, что туроператоры посчитали такую схему невыгодной для своей финансово-экономической модели. «Многие рассчитывают на возврат средств со стороны партнеров, у кого-то большинство клиентов уже выбрало перенос на другие даты. Вы же понимаете, любые возвраты — это всегда потери, а перенос — в чем-то даже выигрыш, особенно с учетом нового курса валют», — отметил А.П. Осауленко [1].

Кроме того, до сих пор не обнародован список стран, которые подпадают под действие закона. По его словам, этот список в данный момент проходит согласование в МИД России и будет опубликован в ближайшее время.

Пока же из-за отсутствия информации по странам возникает путаница. Например, в TEZ TOUR сделали вывод, что к ним относятся только те четыре страны, которые признали небезопасными для здоровья и жизни российских туристов. «Нами принято решение воздержаться от данного предложения. В первую очередь мы исходим из интересов клиента, который, минуя все бюрократические процедуры, в соответствии с составленным нами трехсторонним соглашением может перенести свои денежные средства на другой тур или вернуть их уже в сентябре-октябре, а не в марте 2021 года», — заявил генеральный директор туроператора В.А. Арзуманов, не исключив, что компания вернется к этому вопросу после публикации списка.

В TUI Россия также предпочли использованию средств фонда отсрочку по уплате взносов в ФПО до 15 апреля 2021 г. В компании мотивировали это тем, что для получения находящихся в фонде 332 млн руб. нужно было в столь сложное время внести дополнительно 446 млн руб., что экономически нецелесообразно. Более того, это может в перспективе затруднить выплаты тем туристам, которые не подпадают под действие распоряжения Правительства РФ о выделении средств ФПО.

Несмотря на то что по постановлению туроператоры могут потратить до 100% средств ФПО, на выходе объем выплат может оказаться довольно скромным. Во-первых, далеко не все компании сформировали фонд полностью, у некоторых сумма в нем небольшая. Во-вторых, некоторые компании занижают объем своего турпродукта, чтобы снизить финансовую нагрузку. Так, часть туроператоров, отчитываясь перед регулятором, исключает из общего объема турпродукта туры на базе регулярной перевозки и продажу отдельных услуг, например наземного обслуживания, тем самым уменьшая размер взносов.

Эксперт подчеркнул, что турист, который уже перенес свой тур на более поздние сроки, узнав о том, что поставщик распечатал ФПО, может изменить свое решение и потребовать возврата денег. Но для туроператоров важно сохранить как можно больше бронирований — у них сейчас нет денег на возврат.

>> В случае максимальных сроков от момента подачи заявления до выплаты может пройти до девяти с половиной месяцев, именно поэтому разумным выходом для туриста будет перенос тура на другие даты.

Получается, что в большинстве случаев использование средств ФПО оказывается скорее невыгодно для самого поставщика услуг, так как из-за этого он не только потратит много времени, но и понесет дополнительные расходы. Более того, есть риск лишиться значительной части прибыли, так как решение распечатать ФПО может спровоцировать новый вал аннуляций и исков от тех туристов, кому не хватило денег из фонда.

В то же время не стоит забывать, что пока на выплаты из фондов персональной ответственности туроператоров смогут претендовать туристы, которые должны были поехать в страны, куда турпоездки так или иначе ограничены до 1 июня. Впрочем, не исключено, что этот срок будет продлен.

Как говорится в документе, деньги вернут тем, у кого путешествие планировалось в период с начала действия ограничений и до 1 июня 2020 г. Основанием для выплат является уведомление о возврате, представленное в ассоциацию «Турпомощь» не позднее 15 апреля 2020 г.

Елена Захарова, Ангелина Малхасян

➢➢ Де-факто банкротство туроператора в такой ситуации попросту лишит туристов выплат.

При этом туроператоры, не представившие указанное уведомление, получают отсрочку на перечисление ежегодного взноса за 2020 г. в фонд персональной ответственности до 15 апреля 2021 г. Как уточнила глава Ростуризма З.В. Догузова, выбор в этом вопросе остается за поставщиками услуг.

По словам руководителя «Турпомощи» А.П. Осауленко, согласно предварительной информации основная масса туроператоров не хочет распечатывать фонды для выплат туристам. Некоторые ждут публикации правил и после этого будут принимать решение. «Как ни парадоксально, в первую очередь такое решение продиктовано заботой о туристах. Многие туроператоры уже договорились с клиентами о переносе средств на льготных для них условиях, по которым туристы не теряют ни копейки. А любые выплаты подразумевают потери, связанные как с ФПР, так и с колебаниями курсов. Как показывают опросы, более половины туристов тоже не хотят сокращенных компенсаций и готовы подождать. Желание получить деньги здесь и сейчас было эмоциональным. Те, кто его не изменил, могут обратиться в суд, но велика вероятность, что кроме условного морального удовлетворения большинство мало что получит», — подчеркнул А.П. Осауленко [2].

«Возможность воспользоваться средствами ФПО — крайне необходимое и своевременное решение правительства. Тем не менее, мы не будем торопиться реализовывать эту возможность. Денег из ФПО хватит на возмещение незначительной части стоимости турпродукта. Поэтому мы предлагаем нашим партнерам — турагентам и туристам задепонировать средства и использовать их для оплаты своих туров до конца 2021 г. При этом перезачет будет производиться по курсу основных валют на день оплаты, а это значит, что депозиты защищены от потерь», — подчеркнула А.А. Подгорная.

По мнению юристов, такая позиция ТО объясняется еще и тем, что если оператор выберет вариант с выплатой фондов, то он автоматически признает свою обязанность вернуть 100% от стоимости тура. Такая ответственность наступит, если денег в фонде не хватит, и сами туроператоры признают, что так оно и будет. «Бытует такое мнение — и эти страхи не безосновательны. После этого в суде поставщику будет гораздо сложнее доказать фактически понесенные расходы», — заметил А.А. Байбородин и добавил, что он лично с такой трактовкой не согласен. Юрист отметил, что это постановление, тем не менее, может стать хорошим «громоотводом» для агентов в спорах с туристами, требующими полного возврата денег.

13 апреля Роспотребнадзор опубликовал на своем официальном сайте документ под названием «Коронавирус COVID-19: какие права есть у потребителя и как их защитить?».

«Роспотребнадзор обращает внимание потребителей, что в случае одномоментного обращения в суд многочисленного количества потребителей с соответствующими исками реальное исполнение судебных решений в сегодняшней ситуации может с большой долей вероятности привести к физическому банкротству и прекращению деятельности многих участников рассматриваемого сегмента рынка» [3].

В правовой службе АТОР согласны с мнением Роспотребнадзора и отмечают, что де-факто банкротство туроператора в такой ситуации попросту лишит туристов выплат: компенсации из-за существующего механизма возмещения будут минимальными и совершенно несоразмерными стоимости тура, указанной в исковых требованиях.

Роспотребнадзор также считает целесообразным для туриста при решении вопроса о возврате платы за услуги, не оказанные по причине принятия мер ограничительного характера, рассматривать встречное предложение исполнителя услуг [2].

Почему суд не выход? Выигрыш туриста не гарантирован. Как отметили в правовой службе АТОР, никто не знает ответа на вопрос о вероятности выигрыша конкретного туриста в суде. Правовая служба АТОР рекомендует не верить обещаниям некоторых юристов о «100% гарантии на выигрыш в суде». Не поддавайтесь иллюзиям, не выдавайте желаемое за действительное, не дайте сыграть на ваших эмоциях и сложностях.

АТОР также не рекомендует приобретать образцы заявлений и исков, якобы разработанных

специально для ситуаций с коронавирусом. Сегодня ситуация в туризме нестандартная, а значит, унифицированных решений по ней быть не может. Мнение судов по этому поводу еще не известно, так как отсутствует правоприменительная практика. Мало того, что судебное решение может быть не в пользу туриста, но даже если и так, то придет оно через несколько месяцев. Вынужденные нерабочие дни и ограничения, а затем одномоментный «наплыв» исковых заявлений неминуемо приведут к значительным задержкам в назначении судебных разбирательств и вынесении решений.

Кроме того, не надо забывать, что при судебных спорах существует не только первая инстанция. Даже в случае выигрыша в первом из судов получение финального решения по иску в апелляции займет еще несколько месяцев.

Не исключено, что принятие предложения туроператора о переносе сроков или направления тура будет гораздо более выгодным для туриста решением (хотя бы потому, что оно точно реализуется гораздо быстрее), чем обращение в суд с многомесячным разбирательством и неизвестным результатом по итогу.

Выигрыш в суде невыгоден самим туристам финансово. Как уже отмечалось, в Роспотребнадзоре полагают, что массовые обращения в суд с требованиями полного возврата за туры в случае удовлетворения судами большей их части с очень большой вероятностью приведут к банкротству даже крупных туроператоров.

В этом случае включится механизм возмещения за счет страховых гарантий, когда страховщик выплатит каждому обратившемуся одинаковую (и, скорее всего, весьма небольшую) сумму, рассчитанную исходя из пропорции числа обратившихся к средствам фингарантии.

Правовая служба АТОР считает, что перенос тура, сохранение депозита у туроператора до окончания пандемии (то есть до возможности им воспользоваться) — самое разумное, что сейчас может предложить туроператор. Это не только позволит сохранить деньги туристов, но и гарантирует осуществление поездки в период, когда пандемия завершится.

Даже в случае выигрыша в первом из судов получение финального решения по иску в апелляции займет еще несколько месяцев.

UNWTO опубликовала обновленную оценку вероятного воздействия коронавируса на международный туризм.

С учетом беспрецедентных ограничений на поездки, которые были приняты практически всеми странами мира, число иностранных туристов в 2020 г. сократится на 20–30% по сравнению с показателями 2019 г., считают эксперты организации [2].

В UNWTO также подчеркнули, что эти цифры основаны на последних событиях и еще могут быть уточнены, поскольку мировое сообщество сталкивается с беспрецедентными социальными и экономическими проблемами.

ПЭС 20047 / 20.05.2020

Источники

1. Кто в туризме выживет после коронавируса [Электронный ресурс] // Profi+Travel. 2020. 20 марта. URL: https://profi.travel/articles/45690/details.

2. Полянская А. Езда в незнаемое: как коронавирус повлиял на туризм в России [Электронный ресурс] // Известия.ру. 2020. 25 февраля. URL: https://iz.ru/979100/aleksandra-polianskaia/ezda-v-neznaemoe-kak-koronavirus-povliial-na-turizm-v-rossiiu.

3. Коронавирус COVID-19: какие права есть у потребителя и как их защитить? (ответы на типовые вопросы) [Электронный ресурс] // Роспотребнадзор. URL: https://zpp.rospotrebnadzor.ru/handbook/turist/memos/207045.

References

1. *Kto v turizme vyzhivet posle koronavirusa* [Who in Tourism is Surviving after Coronavirus]. Profi+Travel, 2020, March, 20, available at: https://profi.travel/articles/45690/details.

2. Polyanskaya A. *Ezda v neznaemoe: kak koronavirus povliyal na turizm v Rossii* [Riding into the Unknown: How Coronavirus has Impacted on Tourism in Russia]. Izvestiya.ru, 2020, February, 25, available at: https://iz.ru/979100/aleksandra-polianskaia/ezda-v-neznaemoe-kak-koronavirus-povliial-na-turizm-v-rossiiu.

3. *Koronavirus COVID-19: kakie prava est' u potrebitelya i kak ikh zashchitit'?* (*otvety na tipovye voprosy*) [Coronavirus COVID-19: What Rights Do Consumers Have and How to Protect Them? (answers to typical questions)]. Rospotrebnadzor, available at: https://zpp.rospotrebnadzor.ru/handbook/turist/memos/207045.