



ВЕРХОВНЫЙ СУД РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

№ 18-КГ25-463-К4

О П Р Е Д Е Л Е Н И Е

г. Москва

3 марта 2026 г.

Судебная коллегия по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации в составе

председательствующего Петрушкина В.А.,
судей Горшкова В.В., Назаренко Т.Н.

рассмотрела в открытом судебном заседании дело по иску Борисовой Надежды Павловны, Вехтева Артёма Викторовича к ООО «Регион Туризм», индивидуальному предпринимателю Хагуровой Александре Николаевне о взыскании денежных средств, уплаченных по договору о реализации туристского продукта, неустойки, штрафа и компенсации морального вреда по кассационной жалобе Борисовой Надежды Павловны и Вехтева Артёма Викторовича на апелляционное определение судебной коллегии по гражданским делам Краснодарского краевого суда от 16 января 2025 г. и определение судебной коллегии по гражданским делам Четвёртого кассационного суда общей юрисдикции от 31 июля 2025 г.

Заслушав доклад судьи Верховного Суда Российской Федерации Горшкова В.В., представителя ООО «Регион Туризм» Колышкину О.О., возражавшую против удовлетворения кассационной жалобы, Судебная коллегия по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации

установила:

Борисова Н.П. и Вехтев А.В. обратились в суд с указанными выше исковыми требованиями к ООО «Регион Туризм» и индивидуальному предпринимателю Хагуровой А.Н., указывая, что ими с последней как с турагентом, действующим по поручению туроператора ООО «Регион Туризм», заключён договор реализации туристского продукта. Истцы оплатили стоимость туристского продукта в полном объёме, однако

вынуждены были отказаться от тура, о чём уведомили турагента и просили её вернуть денежные средства, уплаченные за туристский продукт. Денежные средства ни турагентом, ни туроператором, которому также направлялась соответствующая претензия, возвращены не были, что послужило основанием для обращения в суд с настоящим иском.

Заочным решением Прикубанского районного суда г. Краснодара от 29 мая 2023 г. иск удовлетворён частично.

Апелляционным определением судебной коллегии по гражданским делам Краснодарского краевого суда от 10 апреля 2025 г., оставленным без изменения определением судебной коллегии по гражданским делам Четвёртого кассационного суда общей юрисдикции от 31 июля 2025 г., заочное решение суда первой инстанции отменено в связи с неизвещением стороны и нарушением норм процессуального права, постановлено новое решение, которым исковые требования Борисовой Н.П. и Вехтева А.В. к индивидуальному предпринимателю Хагуровой Н.А. удовлетворены, в удовлетворении иска в остальной части отказано.

В кассационной жалобе поставлен вопрос об отмене апелляционного определения и определения кассационного суда общей юрисдикции в части отказа в удовлетворении исковых требований, предъявленных к ООО «Регион Туризм».

Определением судьи Верховного Суда Российской Федерации Петрушкина В.А. от 23 января 2026 г. кассационная жалоба с делом переданы для рассмотрения в судебном заседании Судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации.

Проверив материалы дела, обсудив доводы, изложенные в кассационной жалобе, возражения на кассационную жалобу, Судебная коллегия находит, что имеются основания для отмены состоявшихся по делу апелляционного определения и постановления кассационного суда общей юрисдикции.

В соответствии со ст. 390¹⁴ Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации основаниями для отмены или изменения судебной коллегией Верховного Суда Российской Федерации судебных постановлений в кассационном порядке являются существенные нарушения норм материального права и (или) норм процессуального права, которые повлияли на исход дела и без устранения которых невозможны восстановление и защита нарушенных прав, свобод и законных интересов, а также защита охраняемых законом публичных интересов.

Такие нарушения допущены при рассмотрении настоящего дела.

Судом апелляционной инстанции установлено, что 24 сентября 2021 г. между индивидуальным предпринимателем Хагуровой А.Н. (турагентом), действующей по поручению туроператора ООО «Регион Туризм», и Вехтевым А.В. и Борисовой Н.П. (туристами) заключён договор о реализации

туристского продукта, по условиям которого исполнитель обязался оказать услуги по бронированию и оплате комплекса услуг, входящих в туристский продукт туроператора, совершить иные предусмотренные договором действия, а заказчик обязался оплатить туристский продукт.

По условиям заключённого договора оказание услуг, входящих в туристский продукт, обеспечивает туроператор. Полный перечень и потребительские свойства туристского продукта указаны в заявке на бронирование (приложение № 1 к договору).

Согласно п. 2 договора и приложения № 1 к нему, общая цена туристического продукта составила 596 000 руб., из которых 300 000 руб. оплачены Вехтевым А.В. и 296 000 руб. оплачены Борисовой Н.П.

21 декабря 2021 г. Вехтевым А.В. подано турагенту заявление об аннулировании тура в связи с невозможностью совершить поездку по состоянию здоровья супруги Вехтевой О.В., а так же о возврате денежных средств, оплаченных за туристический продукт.

30 декабря 2021 г. Борисовой Н.П. подано турагенту заявление о возврате денежных средств, оплаченных за туристический продукт, в связи с отменой рейса.

Ответы на данные заявления получены не были, денежные средства, оплаченные за туристский продукт, туристам не возвращены.

22 июля 2022 г. истцами в адрес ответчиков направлены претензии в порядке досудебного урегулирования спора с требованием о расторжении договора и возврате денежных средств, оплаченных по договору о реализации туристского продукта, оставленные ответчиками без ответов.

При рассмотрении дела ООО «Регион Туризм» отрицало факт бронирования тура и получения денежных средств в качестве туроператора, представив выписку из системы бронирования об отсутствии в ней туристов Вехтева А.В. и Борисовой Н.П.

Разрешая спор, суд апелляционной инстанции согласился с позицией ответчика ООО «Регион Туризм» о том, что данный ответчик является ненадлежащим в рамках заявленных истцами требований, поскольку какие-либо договорные отношения между истцами и обществом отсутствуют.

При таких обстоятельствах в удовлетворении требований, заявленных к ООО «Регион Туризм», было отказано.

Ввиду отсутствия подтверждения исполнения договора со стороны индивидуального предпринимателя Хагуровой А.Н., суд счёл, что истцы имели право на отказ от исполнения договора и возврат уплаченных по нему денежных средств, в связи с чем в данной части иск удовлетворил, взыскав с данного ответчика также штрафные санкции и компенсацию морального вреда.

С такими выводами согласился кассационный суд общей юрисдикции.

Судебная коллегия по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации находит, что апелляционное определение и определение суда кассационной инстанции приняты с нарушением норм материального и процессуального права, и согласиться с ними нельзя по следующим основаниям.

В соответствии со ст. 1 Федерального закона от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (далее – Закон об основах туристской деятельности) туристская деятельность представляет собой туроператорскую и турагентскую деятельность, а также иную деятельность по организации путешествий.

Туроператорская деятельность определена как деятельность по формированию, продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемая юридическим лицом.

Туристский продукт – это комплекс услуг по перевозке и размещению, оказываемых за общую цену (независимо от включения в общую цену стоимости экскурсионного обслуживания и (или) других услуг) по договору о реализации туристского продукта.

Согласно ст. 9 названного закона туроператор обеспечивает оказание туристу всех услуг, входящих в туристский продукт, самостоятельно или с привлечением третьих лиц, на которых туроператором возлагается исполнение части или всех его обязательств перед туристом и (или) иным заказчиком.

Туроператор и турагент несут предусмотренную законодательством Российской Федерации ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств как друг перед другом, так и перед туристом и (или) иным заказчиком. Туроператор и турагент самостоятельно отвечают перед туристом и (или) иным заказчиком.

По договору о реализации туристского продукта, заключённому турагентом, туроператор несёт ответственность за неоказание или ненадлежащее оказание туристу и (или) иному заказчику услуг, входящих в туристский продукт, независимо от того, кем должны были оказываться или оказывались эти услуги.

Туроператор отвечает перед туристом или иным заказчиком 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.

Продвижение и реализация туристского продукта турагентом осуществляются на основании договора, заключаемого между туроператором и турагентом (в редакции, действовавшей на момент возникновения спорных правоотношений).

Как следует из ч. 1 ст. 10 этого же закона, реализация туристского продукта осуществляется на основании договора, заключаемого в письменной форме, в том числе в форме электронного документа, между туроператором и туристом и (или) иным заказчиком, а в случаях, предусмотренных этим федеральным законом, между турагентом и туристом и (или) иным заказчиком.

В соответствии со ст. 10¹ Закона об основах туристской деятельности (в редакции на момент возникновения спорных правоотношений) договор о реализации туристского продукта, заключаемый между туристом и (или) иным заказчиком и турагентом, наряду с существенными условиями, предусмотренными ст. 10 данного закона, должен также содержать следующие существенные условия: полное и сокращённое наименования, адрес, место нахождения турагента; информация о том, что лицом (исполнителем), оказывающим туристу и (или) иному заказчику услуги, входящие в туристский продукт, по договору о реализации туристского продукта, является туроператор, в том числе информация о способах связи с туроператором (номера телефонов, факсов, адрес сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», адрес электронной почты); информация о том, что турагент является исполнителем и несёт предусмотренную законодательством Российской Федерации ответственность по договору о реализации туристского продукта в отношении обязанностей турагента; обязательство турагента о передаче денежных средств, полученных от туриста и (или) иного заказчика, туроператору, если иной порядок оплаты туристского продукта не предусмотрен договором между турагентом и туроператором; обязательство турагента по уведомлению туроператора, сформировавшего туристский продукт, о заключении договора о реализации туристского продукта; обязательство турагента по согласованию с туроператором, сформировавшим туристский продукт, условий путешествия (в том числе потребительских свойств туристского продукта) на основании запроса туриста и (или) иного заказчика, адресованного турагенту; сведения о порядке и сроках предъявления туристом и (или) иным заказчиком претензий к турагенту в случае нарушения турагентом обязательств по договору о реализации туристского продукта.

Турагент несёт предусмотренную законодательством Российской Федерации ответственность перед туристом и (или) иным заказчиком за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязанностей, предусмотренных договором о реализации туристского продукта.

В п. 50 постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28 июня 2012 г. № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» разъяснено, что при применении законодательства о защите прав потребителей к отношениям, связанным с оказанием туристских услуг, судам надлежит учитывать, что ответственность

перед туристом и (или) иным заказчиком за качество исполнения обязательств по договору о реализации туристского продукта, заключённому турагентом как от имени туроператора, так и от своего имени, несёт туроператор (в том числе за неоказание или ненадлежащее оказание туристам услуг, входящих в туристский продукт, независимо от того, кем должны были оказываться или оказывались эти услуги), если федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации не установлено, что ответственность перед туристами несёт третье лицо (ст. 9 Закона об основах туристской деятельности).

При рассмотрении дела судом апелляционной инстанции исследовался договор о реализации туристского продукта, в соответствии с условиями которого турагент обязалась оказать услуги по бронированию и оплате комплекса услуг, входящих в туристский продукт туроператора, оказание которых обеспечивает туроператор, в приложении № 2 названного договора указаны сведения о туроператоре: ООО «Регион Туризм». Кроме того, договор содержал указание на то, что турагент индивидуальный предприниматель Хагурова А.Н. действует по поручению туроператора ООО «Регион Туризм» на основании договора на продвижение и реализацию туристского продукта.

Разрешая спор, суду апелляционной инстанции надлежало дать толкование названным положениям договора применительно к ст. 431 Гражданского кодекса Российской Федерации.

В нарушение требований ст. 198 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации судом апелляционной инстанции не дана оценка тому, что туроператор не опроверг факт того, что индивидуальный предприниматель Хагурова А.Н. является агентом, на что содержится указание в туристской путёвке, согласно выписке из единого федерального реестра турагентов на 4 октября 2023 г. Хагурова А.Н. сотрудничала с туроператором ООО «Регион Туризм» на основании договора от 12 октября 2017 г. и сроком действия до 31 декабря 2023 г.

Вышеназванные обстоятельства не были проверены, хотя стороны на них ссылались.

Договор от 12 октября 2017 г. на продвижение и реализацию туристского продукта, заключённый между ООО «Регион Туризм» и индивидуальным предпринимателем Хагуровой А.Н., как следует из протоколов судебного заседания от 29 мая 2023 г. и от 16 января 2025 г. (т.1., л.д. 118-119, 232-233), судами первой и апелляционной инстанций не исследовался, в материалах дела отсутствует.

Судебные инстанции не проверяли, какая именно информация была доведена до истцов как потребителей при заключении договоров реализации туристского продукта, имели они основание полагать, что заключали договоры с туроператором либо с турагентом.

Туроператор, как ранее было указано, отвечает перед туристами или иным заказчиком за действия (бездействие) третьих лиц, если федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации не установлено, что ответственность перед туристами несет третье лицо.

В ч. 1 ст. 10 Закона об основах туристской деятельности предусмотрено, что реализация туристского продукта осуществляется на основании договора, заключаемого в письменной форме между туроператором и туристом и (или) иным заказчиком, а в случаях, предусмотренных Законом об основах туристской деятельности, между турагентом и туристом и (или) иным заказчиком. Указанный договор должен соответствовать законодательству Российской Федерации, в том числе законодательству о защите прав потребителей.

В силу ст. 4 Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-I «О защите прав потребителей» исполнитель обязан оказать услугу, качество которой соответствует договору. При отсутствии в договоре условий о качестве услуги исполнитель обязан оказать услугу, соответствующую обычно предъявляемым требованиям. Если исполнитель при заключении договора был поставлен потребителем в известность о конкретных целях оказанной услуги, исполнитель обязан оказать услугу, пригодную для использования в соответствии с этими целями. Если законами или в установленном ими порядке предусмотрены обязательные требования к услуге, исполнитель обязан оказать услугу, соответствующую данным требованиям.

В соответствии с п. 1 ст. 29 данного закона потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками оказанной услуги. Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

Согласно п. 2 постановления Правительства Российской Федерации от 18 июля 2007 г. № 452 «Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта» под потребителем понимается заказчик туристского продукта, имеющий намерение заказать или заказывающий и использующий туристский продукт исключительно для личных, семейных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Под исполнителем понимается туроператор, который заключает с потребителем договор о реализации туристского продукта, а также турагент, действующий на основании договора со сформировавшим туристский продукт туроператором и по его поручению заключающий договоры о реализации сформированного туроператором туристского продукта в соответствии с Законом об основах туристской деятельности и Гражданским кодексом Российской Федерации.

В п. 48 постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28 июня 2012 г. № 17 разъяснено, что при разрешении дел по искам о защите прав потребителей необходимо иметь в виду, что по общему правилу изготовитель (исполнитель, продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) является субъектом ответственности вне зависимости от участия в отношениях по сделкам с потребителями третьих лиц (агентов).

По сделкам с участием граждан-потребителей агент (посредник) может рассматриваться самостоятельным субъектом ответственности в силу ст. 37 Закона о защите прав потребителей, п. 1 ст. 1005 Гражданского кодекса Российской Федерации, если расчёты по такой сделке совершаются им от своего имени. При этом размер ответственности посредника ограничивается величиной агентского вознаграждения, что не исключает права потребителя требовать возмещения убытков с основного исполнителя (принципала).

Из приведённых положений закона и разъяснений Пленума Верховного Суда Российской Федерации (п. 48 и 50) в их совокупности следует, что ответственность перед туристом за исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта, заключённому турагентом как от имени туроператора, так и от своего имени, несёт туроператор, а содержание агентского договора между турагентом и туроператором на права потребителя не влияет.

Данная позиция изложена в Обзоре судебной практики по делам о защите прав потребителей, утверждённом Президиумом Верховного Суда Российской Федерации 20 октября 2021 г., однако не была учтена при разрешении настоящего спора.

Таким образом, суд апелляционной инстанции подошёл к разрешению спора формально и фактически уклонился от установления обстоятельств, имеющих значение для его правильного разрешения, правовой оценки соответствующим доводам сторон не дал, допустил существенное нарушение норм процессуального права, устанавливающих правила доказывания в гражданском процессе, а также исследования и оценки доказательств, что привело к неправильному применению норм материального права.

Судом апелляционной инстанции при постановлении судебного акта не соблюдены требования о законности и обоснованности судебного постановления, что не было исправлено кассационным судом общей юрисдикции. Допущенные нарушения являются существенными и непреодолимыми, в связи с чем могут быть исправлены только посредством отмены судебных постановлений.

Судебная коллегия по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации также обращает внимание на то, что к исковому заявлению Борисовой Н.П. и Вехтева А.В. приложены два договора от 24 сентября 2021 г. № TUR-24/09/2021-2, заключённых с индивидуальным

предпринимателем Хагуровой А.Н., в одном из договоров туристом является Борисова Н.П. (т. 1, л.д. 12), в другом – Вехтев А.В. (т. 1, л.д. 23), к каждому договору имеются самостоятельные приложения, и каждый является заказчиком туристского продукта стоимостью 596 000 руб.

При новом рассмотрении суду апелляционной инстанции надлежит учесть изложенное, дать оценку всем обстоятельствам дела в совокупности и определить степень ответственности каждого из ответчиков, в связи с чем обжалуемые судебные акты подлежат отмене в полном объёме.

При таких обстоятельствах Судебная коллегия по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации считает, что принятые по делу апелляционное определение и постановление суда кассационной инстанции подлежат отмене в полном объёме, а дело – направлению на новое рассмотрение в суд апелляционной инстанции.

На основании изложенного и руководствуясь ст. 390¹⁴–390¹⁶ Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации, Судебная коллегия по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации

определила:

апелляционное определение судебной коллегии по гражданским делам Краснодарского краевого суда от 16 января 2025 г. и определение судебной коллегии по гражданским делам Четвёртого кассационного суда общей юрисдикции от 31 июля 2025 г. отменить, направить дело на новое рассмотрение в суд апелляционной инстанции

Председательствующий

Судьи