

**УТВЕРЖДЕНО**

Приказом генерального директора  
№ 1-1/18/27 от 28.06.2018

## **ИНСТРУКЦИЯ ПО ПРЕДУСМОТРЕННОЙ ЗАКОНОМ О ТУРИЗМЕ ОБЯЗАННОСТИ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ЗАЛОГА**

**Полномочия** Согласно ч. 10 ст. 14 основного постановления Департамента защиты прав потребителей, департамент имеет право в рамках своей компетенции выдавать рекомендательные инструкции для соблюдения требований в области защиты потребителей, следующих из правовых актов.

### **Цель**

Цель введения данной инструкции – разъяснить установленное Законом о туризме (далее также TurS) правовое регулирование залога, обязанности по залогу и требований к нему.

В Закон о туризме и Обязательственно-правовой закон включены положения европейской директивы № 2015/2302 о турпакетах и связанных услугах по организации поездок (далее также «директива»), чтобы привести в соответствие масштаб защиты и тенденции соответствующего рынка, унифицировать требования к турпакетам и связанным услугам по организации поездок и повысить защищенность потребителя.

### **Правовые основания**

Инструкция составлена на основе следующих правовых актов:

- директива Европейского парламента и Совета (ЕС) № 2015/2302 от 25 ноября 2015 года, которая рассматривает турпакеты и связанные услуги по организации поездок, которой вносится поправка в регламент (ЕС) № 2006/2004 и директиву № 2011/83/ЕС и отменяется директива Совета ЕС № 90/314/ЕЭС.
- Закон о туризме

## 1. Обязанность обеспечить залог

Первое предложение части 1 статьи 15 TurS устанавливает для туроператора обязанность обеспечить залог, предназначенный для выполнения им перечисленных в части 3 статьи 15 TurS обязательств на случай, если он не сможет исполнить следующие из договора о турпакете обязательства в силу своей неплатежеспособности.

Во втором предложении части 1 статьи 15 TurS установлено, что предприятие, упрощающее заключение договоров о связанных услугах по организации поездок, должно обеспечить залог для выполнения им перечисленных в части 4 статьи 15 TurS обязательств на случай, если оно не сможет исполнить следующие из договора о связанных услугах по организации поездок обязательства в силу своей неплатежеспособности.

Часть 2 статьи 15 TurS уточняет, что обязанность обеспечить залог возлагается на учрежденное в Эстонии туристическое предприятие или на предприятие, учрежденное за пределами Европейской экономической зоны, если последнее предлагает турпакеты или связанные услуги по организации поездок, заключает договоры о турпакетах, ведет деятельность по упрощению заключения договоров о связанных услугах по организации поездок в Эстонии либо любым иным образом участвует в туристическом рынке Эстонии. На туристическое предприятие, которое учреждено в любом другом государстве Европейского экономического пространства и предлагает турпакеты или связанные услуги по организации поездок, заключает договоры о турпакетах, упрощает заключение договоров о связанных услугах по организации поездок в Эстонии, обязанность обеспечить залог возлагается согласно требованиям государства его учреждения.

**Исходя из вышеприведенного, все учрежденные в Эстонии туроператоры и предприятия, упрощающие заключение договоров о связанных услугах по организации поездок, а также учрежденные вне Европейской экономической зоны туристические предприятия, которые ведут аналогичную деятельность в Эстонии либо любым иным образом участвуют в туристическом рынке Эстонии, обязаны обеспечить предписанный Законом о туризме залог.**

**Обязанность по залогу возлагается и на туристических посредников, которые предлагают турпакеты, составленные туристическими предприятиями государств за пределами Европейской экономической зоны, поскольку на них распространяются требования Закона о туризме, установленные для туроператоров. Это означает, что такое туристическое предприятие, конечно, квалифицируется как туристический посредник, однако ему следует исходить из требований в отношении туроператоров.**

**На посредников по турпакетам, составленным туристическими предприятиями Эстонии или других государств договора о Европейской экономической зоне, обязанность по залогу больше не распространяется. В этом случае обязанность по залогу возлагается на туроператора, который предоставил данному туристическому посреднику право на продажу, от имени и в интересах которого туристический посредник предлагает и продает турпакеты.**

**В случае обязанности по залогу следует учитывать, что все учрежденные в Эстонии туроператоры и предприятия, упрощающие заключение договоров о связанных услугах**

по организации поездок, обязаны обеспечить предусмотренный Законом о туризме залог вне зависимости от того:

- где происходит предложение или продажа турпакетов либо связанных услуг по организации поездок;
- путешествующим какого государства предлагают и продают турпакеты или связанные услуги по организации поездок;
- где оказываются туристические услуги, составляющие турпакет, или связанные услуги по организации поездок, в том числе где поездка начинается и где она завершается.

## 2. Общие требования к залогу

Часть 3 статьи 15 TurS гласит, что **туроператор** обязан обеспечить денежный залог, достаточный для:

- 1) возвращения путешествующего в пункт отправления тура или в другое согласованное место, если в договор о турпакете входит пассажирская перевозка;
- 2) для размещения путешествующего до тех пор, пока он не вернется в пункт отправления тура или в другое согласованное место;
- 3) для возврата путешествующему платы, уплаченной тем на основании договора о турпакете, в случае отмены тура, или выплаты ему компенсации за отмененную часть турпакета;
- 4) для возврата путешествующему платы за нереализованную подарочную карту на турпакет.

**Это означает, что залог туроператора должен в любой момент его деятельности быть достаточным для того, чтобы при необходимости можно было за его счет вернуть в пункт отправления или другое согласованное место всех путешествующих, а также разместить их на ночлег при условии, что турпакет включает пассажирскую перевозку, и вернуть всем путешествующим внесенную плату за турпакеты и за нереализованные подарочные карты на турпакет.**

При этом обязанность по обеспечению залога, возложенная на туроператора Законом о туризме, действует до тех пор, пока не завершен пакетный тур, то есть не оказаны все составляющие его туристические услуги. Обязанность по залогу не связана с тем, выполнил или нет туроператор свои обязательства перед поставщиками туристических услуг, составляющих турпакет.

Это означает, например, что в ситуации, когда туроператор за счет полученной от путешествующего платы за турпакет расплачивается с авиаперевозчиком за авиабилеты и с гостиничным предприятием за размещение, он все же несет ответственность перед путешествующим в размере всей уплаченной тем суммы до тех пор, пока не будут оказаны все составляющие пакет туристические услуги.

Туроператор несет ответственность и в размере сумм, уплаченных туристом туристическому посреднику. Это означает, что при выполнении обязанности обеспечить залог больше нет разницы, продает туроператор турпакеты самостоятельно или через туристического посредника и каким образом организована передача туроператору от туристического

посредника уплаченной последнему клиентом платы за поездку.

Перевозка в отправной пункт или другое согласованное место и гостиничное размещение обязательны тогда, когда турпакет включает пассажирскую перевозку. Это означает: если турпакет не включает пассажирской перевозки, данную обязанность при оценке необходимости и достаточности залога учитывать не нужно.

При учете платы за поездки следует иметь в виду: если раньше залог туристического предприятия должен был соответствовать сумме внесенной потребителями платы за турпакеты, то с 1 июля 2018 года он должен включать плату за все оплаченные путешествующими (как физическими, так и юридическими лицами) туристические услуги, за исключением случая, когда турпакет приобретен на основании общего договора. Общий договор заключается между предприятием и действующим в своих экономических или профессиональных интересах лицом, и предметом такого договора являются будущие бизнес-туры.

Часть 4 статьи 15 TurS предписывает **предпринимателю, упрощающему заключение договоров о связанных услугах по организации поездок**, обеспечить достаточный денежный залог:

- 1) для возврата путешествующему платы за связанные услуги по организации поездок, уплаченной туристическому посреднику, в части туристических услуг, которые тот не способен предоставить, или для выплаты компенсации за не предоставленную часть туристической услуги;
- 2) для возвращения путешествующего в пункт отправления или другое согласованное место, если связанные услуги по организации поездок включают пассажирскую перевозку и предприятие, упрощающее заключение договоров о связанных услугах по организации поездок, несет за нее ответственность;
- 3) для размещения путешествующего до момента возвращения в пункт отправления или другое согласованное место, если связанные услуги по организации поездок включают пассажирскую перевозку и предприятие, упрощающее заключение договоров о связанных услугах по организации поездок, несет за нее ответственность;

Таким образом, в случае ведения деятельности туроператора залог должен быть достаточным для выполнения обязательств, указанных в части 3 статьи 15 TurS, а в случае упрощения заключения договоров о связанных услугах по организации поездок залог должен быть достаточным для выполнения обязанностей, указанных в части 4 статьи 15 TurS.

**Иными словами, залог предприятия, упрощающего заключение договоров о связанных услугах по организации поездок, должен в любой момент его деятельности быть достаточным для того, чтобы при необходимости можно было за его счет вернуть всем путешествующим внесенную ими плату за связанные услуги по организации поездки. Если предприятие, упрощающее заключение договоров, несет ответственность за пассажирскую перевозку, оно должно доставить всех путешествующих в пункт отправления или другое согласованное место и разместить их на ночлег.**

Речь о возвращении путешествующего в пункт отправления или другое согласованное место и его размещении на ночлег заходит тогда, когда связанные услуги по организации поездок

включают пассажирскую перевозку и предприятие, упрощающее заключение договоров о связанных услугах по организации поездок, несет за нее ответственность.

При учете платы за поездки следует учитывать: Закон о туризме предусматривает, что для предприятия, упрощающего заключение договоров о связанных услугах по организации поездок, обязанность по залогу действовала до тех пор, пока:

- не будет оказана туристическая услуга, входящая в состав связанных услуг по организации поездок;
- часть платы за тур, полученная за входящие в состав связанных услуг по организации поездки туристические услуги, которые должно оказать другое предприятие, не передана ему предприятием, упрощающим заключение договоров.

Как в случае турпакетов, так и в случае связанных услуг по организации поездок залог должен соответствовать сумме платы, внесенной всеми путешествующими (как физическими, так и юридическими лицами), за исключением случая, когда туристические услуги приобретены на основании общего договора.

**Вместе с тем туроператору и предприятию, которое упрощает заключение договоров о связанных услугах по организации поездок, важно запомнить, что туристическое предприятие обязано оценивать достаточность залога и по мере надобности его увеличивать (ч. 12 ст. 15<sup>1</sup> TurS).**

Оценка достаточности залога должна вестись так, чтобы поступления платы от путешествующих и ее общую сумму можно было проследить по хронологии, и туристическое предприятие ежедневно имело их полный обзор.

При этом залог является надлежащим в том случае, если он достаточен в любой момент, то есть никогда не оказывается недостаточным. Следовательно, крайне важно оценивать достаточность залога и надлежащим образом, в том числе своевременно, его увеличивать.

### **3. Отсутствие обязанности по залогу**

**Согласно части 5 статьи 15 TurS, туристическое предприятие не несет обязанности по залогу, если:**

- 1) оплата турпакета происходит в полном объеме после оказания всего набора туристических услуг, и турпакет не включает пассажирской перевозки;**

Исключением, указанным в пункте 1, может быть вид деятельности, указанный в пункте 1 статьи 6 TurS (организация пакетных туров, состоящих из туристических услуг, которые оказываются в Эстонии) или в пункте 4 статьи 6 TurS (организация пакетных туров, состоящих из туристических услуг, которые оказываются за пределами Эстонии, за исключением чартерных и регулярных рейсов).

Для применения данного исключения должны одновременно выполняться два условия. Во-первых, турпакет не включает пассажирской перевозки, и во-вторых, оплата турпакета происходит в полном объеме после оказания всего набора туристических услуг. Это означает: если турпакет включает пассажирскую перевозку или оплачивается, полностью или частично, до или во время оказания набора туристических услуг, данное исключение не применяется.

- 2) **предприятие, упрощающее заключение договоров о связанных услугах по организации поездок, не несет ответственности за пассажирскую перевозку в рамках связанных услуг по организации поездок и эти услуги либо не оплачены предприятию-посреднику, либо будут оплачены после их оказания в полном объеме;**

Указанное в пункте 2 исключение может иметь место в случае вида деятельности, указанного в пункте 6 статьи 6 TurS (предложение связанных услуг по организации поездок и упрощение заключения соответствующих договоров).

Данное исключение применяется аналогично исключению, указанному в пункте 1. В то же время для применения второго варианта существуют две альтернативы. Во-первых, когда связанные услуги по организации поездок оплачиваются в полном объеме после их оказания или, во-вторых, когда они оплачиваются не тому предприятию, которое упрощает заключение договоров об этих услугах. Вторая альтернатива применяется, например, в случае, когда плата перечисляется напрямую фактическому поставщику услуг.

Это означает: если предприятие, упрощающее заключение договоров о связанных услугах по организации поездок, несет ответственность за пассажирскую перевозку либо ему полностью или частично оплачиваются связанные услуги по организации поездок до их оказания, данное исключение не применяется.

- 3) **предприятие, вид деятельности которого указан в п. 5 ст. 6 TurS, представляет документальное подтверждение того, что обязанность по залого выполнена фактическим туроператором в соответствии с требованиями Закона о туризме.**

Указанное в пункте 3 исключение может иметь место в случае вида деятельности, указанного в пункте 5 статьи 6 TurS (посредничество по турпакетам, составленным туристическим предприятием из государства вне Европейской экономической зоны).

Здесь имеется в виду ситуация, когда туристическое предприятие – посредник по турпакетам, составленным туристическим предприятием извне Европейской экономической зоны, представляет документ о наличии залога, соответствующего требованиям Закона о туризме, который подтверждает выполнение этим другим туристическим предприятием (фактическим туроператором) обязанности по залого в соответствии с Законом о туризме.

#### **4. Обязательные минимальные ставки залога**

Помимо вышесказанного и рассмотренных общих требований к залого, в пунктах 2–6 статьи 6 TurS установлены обязательные минимальные ставки залога для соответствующих видов деятельности.

При этом для вида деятельности, указанного в пункте 1 статьи 6 TurS, обязательная минимальная ставка залога не предусмотрена, и это говорит о том, что при организации пакетных туров, состоящих из оказываемых в Эстонии туристических услуг, при исполнении обязанности по залого следует исходить только из общих требований к залого.

Предприятия, ведущие деятельность, которая указана в пунктах 2–6 статьи 6 TurS, при выполнении обязанности по залого должны исходить как из общих требований к залого, так и из следующих обязательных минимальных ставок залога

**2) организация пакетных туров, состоящих из туристических услуг, которые оказываются за пределами Эстонии, и чартерных рейсов;**

Туристическое предприятие, занимающееся данным видом деятельности, должно обеспечить залог в размере минимум 7% планируемого годового объема продаж турпакетов, но не менее 32 000 евро.

**3) организация пакетных туров, состоящих из туристических услуг, которые оказываются за пределами Эстонии, и регулярных рейсов;**

Туристическое предприятие, занимающееся данным видом деятельности, должно обеспечить залог в размере минимум 3% планируемого годового объема продаж турпакетов, но не менее 32 000 евро.

**4) организация пакетных туров, состоящих из туристических услуг, которые оказываются за пределами Эстонии, за исключением чартерных и регулярных рейсов;**

Туристическое предприятие, занимающееся данным видом деятельности, должно обеспечить залог в размере минимум 7% планируемого годового объема продаж турпакетов, но не менее 13 000 евро.

**5) посредничество по турпакетам, составленным туристическим предприятием из государства за пределами Европейской экономической зоны;**

Туристическое предприятие, занимающееся данным видом деятельности, должно обеспечить залог в размере минимум 7% планируемого годового объема продаж турпакетов, но не менее 32 000 евро.

**б) предложение связанных услуг по организации поездок и упрощение заключения соответствующих договоров.**

Туристическое предприятие, занимающееся данным видом деятельности, должно обеспечить залог в размере минимум 3% планируемого годового объема продаж связанных услуг по организации поездок, но не менее 13 000 евро.

При расчете обязательной минимальной ставки залога следует исходить из того, что больше, установленная сумма или соответствующий процент от общего объема продаж.

Часть 2 статьи 15<sup>2</sup> TurS предусматривает, что общим объемом продаж турпакетов в значении Закона о туризме считается общая сумма всех платежей туристическому предприятию, сделанных путешественниками или от их имени по договорам о турпакетах и о связанных услугах по организации поездок, в том числе сумма полученной за этот период предоплаты и нереализованных подарочных карт на турпакеты.

В то же время важно учитывать, что при расчете залога за основу берется объем продаж турпакетов и связанных услуг по организации поездок за предыдущий календарный год, если он больше объема продаж, планируемого туристическим предприятием на следующий год (ч. 6 ст. 15<sup>1</sup> TurS);

Например, если туроператор прогнозирует на следующий год 300 000 евро объема продаж

турпакетов, а объем продаж турпакетов за предыдущий год составляет у него 500 000 евро, за основу расчета залога следует взять сумму за предыдущий год, то есть 500 000 евро.

**Если туристическое предприятие занимается только одним видом деятельности, требующим залога, для этого вида деятельности следует исходить из обязательной минимальной ставки залога.**

Например, в случае организации пакетных туров, которые состоят из оказываемых за пределами Эстонии туристических услуг, за исключением чартерных и регулярных рейсов, залог туристического предприятия должен составлять не менее 7% планируемого годового объема продаж турпакетов, но не менее 13 000 евро, а если:

- такое туристическое предприятие прогнозирует на следующий год объем продаж турпакетов в 500 000 евро, его залог должен составить не менее 35 000 евро (то есть 7% от 500 000 евро), а не 13 000 евро.
- такое туристическое предприятие прогнозирует на следующий год объем продаж турпакетов в 100 000 евро, его залог должен составить не менее 13 000 евро, а не 7 000 евро (то есть 7% от 100 000 евро).

**Если туристическое предприятие ведет несколько видов деятельности, требующих залога, то залог должен быть не меньше ставки, наибольшей среди установленных для этих видов деятельности (ч. 11 ст. 15<sup>1</sup> TurS).**

Здесь важно запомнить, что видами деятельности туристического предприятия являются все, которым соответствуют его деятельность, вне зависимости от того, в каком объеме или как часто оно предлагает и продает туры (турпакеты или связанные услуги по организации поездок), соответствующие тому или иному виду деятельности. **Следовательно, залог туристического предприятия в случае обязательной минимальной ставки должен учитывать все виды деятельности, требующие залога.**

Например, в ситуации, когда туристическое предприятие, обычно ведущее деятельность по упрощению заключения договоров о связанных услугах по организации поездок, один раз в квартал организует пакетные туры, включающие регулярные авиарейсы, в части обязательной минимальной ставки залога ему следует исходить из вида деятельности, приведенного в пункте 3 статьи 6 TurS (организация пакетных туров, состоящих из туристических услуг, которые оказываются за пределами Эстонии, и регулярных авиарейсов), и из соответствующей минимальной ставки.

**Вместе с тем важно помнить, что соответствующий обязательной минимальной ставке залог туристического предприятия является надлежащим лишь тогда, когда он достаточен и для выполнения обязанностей, установленных в частях 3 и 4 статьи 15 TurS.**

Хотя общие требования к залогу установлены в части 1 статьи 15 TurS при совместном действии частей 3 и 4 статьи 15 TurS, в части 5 статьи 15<sup>1</sup> TurS подчеркивается, что залог туристического предприятия должен быть всегда достаточным для исполнения обязанностей, установленных в частях 3 и 4 статьи 15 TurS, и что туристическое предприятие должно доказать достаточность залога.