



Юристы для турбизнеса  
Байборodin и партнеры



**+7 (499) 390-78-97**



**info@ukab.ru**



**www.ukab.ru**



**Заключение и исполнение договора,  
заключенного онлайн (проблемы  
взаимодействия с клиентом, порядок  
согласования изменений, основные  
ошибки турагента). Тенденции на 2024  
год**



## **Ст. 10 Федерального закона № 132 «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» -**

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 настоящим Федеральным законом, между турагентом и туристом и (или) иным заказчиком. Указанный договор должен соответствовать законодательству Российской Федерации, в том числе законодательству о защите прав потребителей.



## Заключение договора в форме электронного документа

Ст. 434 ГК РФ (ч. 2-3) - Договор в письменной форме может быть заключен путем составления одного документа (в том числе электронного), подписанного сторонами, или обмена письмами, телеграммами, электронными документами либо иными данными в соответствии с правилами абзаца второго пункта 1 статьи 160\* настоящего Кодекса.

Письменная форма договора считается соблюденной, если письменное предложение заключить договор принято в порядке, предусмотренном пунктом 3 статьи 438 настоящего Кодекса.

\* ст. 160 ГК РФ (ч. 1) - Сделка в письменной форме должна быть совершена путем составления документа, выражающего ее содержание и подписанного лицом или лицами, совершающими сделку, либо должным образом уполномоченными ими лицами.

**Письменная форма сделки считается соблюденной также в случае совершения лицом сделки с помощью электронных либо иных технических средств, позволяющих воспроизвести на материальном носителе в неизменном виде содержание сделки, при этом требование о наличии подписи считается выполненным, если использован любой способ, позволяющий достоверно определить лицо, выразившее волю. Законом, иными правовыми актами и соглашением сторон может быть предусмотрен специальный способ достоверного определения лица, выразившего волю.**





### **Оферта.**

Согласно ст. 435 ГК РФ, Офертой признается адресованное одному или нескольким конкретным лицам предложение, которое достаточно определенно и выражает намерение лица, сделавшего предложение, считать себя заключившим договор с адресатом, которым будет принято предложение.

Оферта должна содержать существенные условия договора

В соответствии со ст. 438 ГК РФ, Акцептом признается ответ лица, которому адресована оферта, о ее принятии.

Акцепт должен быть полным и безоговорочным

Ч. 3 ст. 438 ГК РФ гласит - Совершение лицом, получившим оферту, в срок, установленный для ее акцепта, действий по выполнению указанных в ней условий договора (отгрузка товаров, предоставление услуг, выполнение работ, уплата соответствующей суммы и т.п.) считается акцептом, если иное не предусмотрено законом, иными правовыми актами или не указано в оферте.





## Правила оказания услуг по реализации туристского продукта (утв. Постановлением Правительства РФ № 1852)

п. 13. - Реализация туристского продукта осуществляется на основании договора о реализации туристского продукта, заключаемого в письменной форме, в том числе в форме электронного документа.

п. 14 - Договор о реализации туристского продукта, составленный в форме электронного документа, считается заключенным с момента оплаты потребителем туристского продукта, подтверждающей его согласие с условиями, содержащимися в предложенном исполнителем договоре о реализации туристского продукта.

## Вариант пункта об акцепте:

Совершением любых действий по исполнению обязательств по настоящему договору, в том числе, полная или частичная оплата по договору, Заказчик выражает согласие с условиями договора в порядке ст. ст. 434, 438 ГК РФ и подтверждает ознакомление и согласие с условиями договора (а в случае, если были изменения договора – то ознакомление и согласие с такими изменениями, при этом изменения к договору могут осуществляться путем оформления ваучеров с указанием на аннуляцию предыдущего ваучера).



**Вариант условия в договор:** Агент вправе (но не обязан) осуществлять заключение (изменение) договора на бумажном носителе (в этом случае договор составляется в двух экземплярах, обладающих равной юридической силой, по одному для каждой из сторон), или **с использованием электронной формы связи или путем отправки договора по факсу, или путем отправки Заказчику скан-копии договора или текста договора в формате word или pdf или в иных форматах или в виде ссылки на текст договора на электронную почту Заказчика, или путем отправки договора или ссылки на договор с использованием смс-сообщений, viber, whats app, telegram или любых иных мессенджеров и средств коммуникации, или путем размещения договора на сайте Агента или путем обмена документами (отправки документов) с использованием иных форм связи.**

Совершение Заказчиком действий по исполнению договора, в том числе, полная или частичная оплата по договору, подтверждает факт заключения договора и соблюдение письменной формы договора и приложений к нему, получение Заказчиком информации по договору, а также согласие Заказчика с изменениями к договору, при наличии таких изменений. Места, предназначенные для подписи Заказчиком в договоре, могут быть использованы для проставления Заказчиком подписи при заключении договора на бумажном носителе и не обязательны к заполнению (хотя и должны быть заполнены Заказчиком по требованию Агента) при заключении договора в электронной форме. Стороны допускают использование факсимильного воспроизведения подписи с использованием средств механического или иного копирования. Заключение или изменение договора перечисленными в настоящем договоре способами позволяет достоверно установить лицо, выразившее волю.





## **Важно помнить!!!**

ст. 166 ГК РФ (ч. 2 и ч. 5):

Сторона, **из поведения которой явствует ее воля сохранить силу сделки**, не вправе оспаривать сделку по основанию, о котором эта сторона знала или должна была знать при проявлении ее воли.

Заявление о недействительности сделки не имеет правового значения, если ссылающееся на недействительность сделки лицо действует недобросовестно, в частности **если его поведение после заключения сделки давало основание другим лицам полагаться на действительность сделки.**



## Недопустимые условия договора (ст. 16 ЗоЗПП)

Недопустимыми условиями договора, ущемляющими права потребителя, являются условия, которые нарушают правила, установленные международными договорами Российской Федерации, настоящим Законом, законами и принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, регуливающими отношения в области защиты прав потребителей. Недопустимые условия договора, ущемляющие права потребителя, ничтожны.

Если включение в договор условий, ущемляющих права потребителя, повлекло причинение убытков потребителю, они подлежат возмещению продавцом (изготовителем, исполнителем, импортером, владельцем агрегатора) в полном объеме в соответствии со статьей 13 настоящего Закона.

Требование потребителя о возмещении убытков подлежит удовлетворению в течение десяти дней со дня его предъявления.



## Условия из закона:

- 1) условия, которые предоставляют продавцу (изготовителю, исполнителю, уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру, владельцу агрегатора) **право на односторонний отказ** от исполнения обязательства или одностороннее изменение условий обязательства (предмета, цены, срока и иных согласованных с потребителем условий), за исключением случаев, если законом или иным нормативным правовым актом Российской Федерации предусмотрена возможность предоставления договором такого права;
- 2) условия, которые ограничивают право потребителя на **свободный выбор территориальной подсудности споров**, предусмотренный пунктом 2 статьи 17 настоящего Закона;
- 3) условия, которые устанавливают для потребителя **штрафные санкции или иные обязанности**, препятствующие свободной реализации права, установленного статьей 32 настоящего Закона;
- 4) условия, которые исключают или **ограничивают ответственность продавца (изготовителя, исполнителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера, владельца агрегатора)** за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по основаниям, не предусмотренным законом;
- 5) условия, которые обуславливают **приобретение одних товаров (работ, услуг) обязательным приобретением иных товаров (работ, услуг)**, в том числе предусматривают обязательное заключение иных договоров, если иное не предусмотрено законом;





## Условия из закона:

- 1) условия, которые предоставляют продавцу (изготовителю, исполнителю, уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру, владельцу агрегатора) **право на односторонний отказ** от исполнения обязательства или одностороннее изменение условий обязательства (предмета, цены, срока и иных согласованных с потребителем условий), за исключением случаев, если законом или иным нормативным правовым актом Российской Федерации предусмотрена возможность предоставления договором такого права;
- 2) условия, которые ограничивают право потребителя на **свободный выбор территориальной подсудности споров**, предусмотренный пунктом 2 статьи 17 настоящего Закона;
- 3) условия, которые устанавливают для потребителя **штрафные санкции или иные обязанности**, препятствующие свободной реализации права, установленного статьей 32 настоящего Закона;
- 4) условия, которые исключают или **ограничивают ответственность продавца (изготовителя, исполнителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера, владельца агрегатора)** за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по основаниям, не предусмотренным законом;
- 5) условия, которые обуславливают **приобретение одних товаров (работ, услуг) обязательным приобретением иных товаров (работ, услуг)**, в том числе предусматривают обязательное заключение иных договоров, если иное не предусмотрено законом;





- б) условия, которые предусматривают выполнение дополнительных работ (**оказание дополнительных услуг**) за плату без получения согласия потребителя;
- 7) условия, которые ограничивают установленное статьей 16.1 настоящего Закона право потребителя на **выбор способа и формы оплаты товаров** (работ, услуг);
- 8) условия, которые содержат **основания досрочного расторжения договора** по требованию продавца (исполнителя, владельца агрегатора), **не предусмотренные законом** или иным нормативным правовым актом Российской Федерации;
- 9) условия, которые **уменьшают размер законной неустойки**;
- 10) условия, которые ограничивают **право выбора вида требований**, предусмотренных пунктом 1 статьи 18 и пунктом 1 статьи 29 настоящего Закона, которые могут быть предъявлены продавцу (изготовителю, исполнителю, уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг) ненадлежащего качества;





- 11) условия, которые устанавливают **обязательный досудебный** порядок рассмотрения споров, если такой порядок не предусмотрен законом;
- 12) условия, которые устанавливают для потребителя **обязанность по доказыванию определенных обстоятельств**, бремя доказывания которых законом не возложено на потребителя;
- 13) условия, которые **ограничивают потребителя в средствах и способах защиты** нарушенных прав;
- 14) условия, которые **ставят удовлетворение требований потребителей в отношении товаров (работ, услуг) с недостатками в зависимость от условий, не связанных с недостатками товаров (работ, услуг)**;
- 15) иные условия, нарушающие правила, установленные международными договорами Российской Федерации, настоящим Законом, законами и принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей.





Продавец (исполнитель, владелец агрегатора) не вправе отказывать в заключении, исполнении договора, направленного на приобретение одних товаров (работ, услуг), **по причине отказа потребителя в приобретении иных товаров (работ, услуг)**. Убытки, причиненные потребителю вследствие нарушения его права на свободный выбор товаров (работ, услуг), возмещаются продавцом (исполнителем, владельцем агрегатора) в полном объеме.

Запрещается удовлетворение требований потребителей в отношении товаров (работ, услуг) с недостатками ставить в зависимость от условий, не связанных с недостатками товаров (работ, услуг).

Запрещается отказ в заключении договора и во внесении изменений в договор в случае правомерного **указания потребителем на недопустимые условия договора**, ущемляющие права потребителя, в целях исключения таких условий. При предъявлении потребителем требования об исключении из договора недопустимых условий договора, ущемляющих права потребителя, указанное требование подлежит рассмотрению в течение десяти дней со дня его предъявления с обязательным извещением потребителя о результатах рассмотрения и принятом мотивированном решении по существу указанного требования.



**Продавец (исполнитель, владелец агрегатора) не вправе отказывать потребителю в заключении, исполнении, изменении или расторжении договора с потребителем в связи с отказом потребителя предоставить персональные данные, за исключением случаев, если обязанность предоставления таких данных предусмотрена законодательством Российской Федерации или непосредственно связана с исполнением договора с потребителем.**

При предъявлении потребителем требования о предоставлении информации о конкретных причинах и правовых основаниях, определяющих невозможность заключения, исполнения, изменения или расторжения договора без предоставления персональных данных, в письменной форме (в том числе в форме электронного документа) продавец (исполнитель, владелец агрегатора) должен предоставить такую информацию **в течение семи дней со дня предъявления указанного требования.**

Продавец (исполнитель, владелец агрегатора) предоставляет информацию потребителю в той форме, в которой предъявлено требование потребителя о предоставлении информации о конкретных причинах и правовых основаниях, определяющих невозможность заключения, исполнения, изменения или расторжения договора без предоставления персональных данных, если иное не указано в этом требовании.

При предъявлении потребителем требования о предоставлении информации о конкретных причинах и правовых основаниях, определяющих невозможность заключения, исполнения, изменения или расторжения договора без предоставления персональных данных, **в устной форме такая информация должна быть предоставлена незамедлительно.**





Юристы для турбизнеса  
Байбородин и партнеры

 +7 (499) 390-78-97

 [www.ukab.ru](http://www.ukab.ru)

 [info@ukab.ru](mailto:info@ukab.ru)