

Коллегия адвокатов «Регионсервис» — признанный межрегиональный лидер в вопросах правовой защиты бизнеса

www.regionservice.com

LEGAL ALERT¹

20.01.2026 г.

ВС РФ защитил права туриста, возложив ответственность за действия турагента на туроператора

Верховный Суд РФ разъяснил, кто ответственен перед потребителем за неисполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта².

I. ФАБУЛА ДЕЛА

С. обратилась в суд с иском к туроператору о взыскании уплаченных по договору о реализации туристского продукта денежных средств в размере 78 200 руб., неустойки за нарушение сроков удовлетворения указанного требования в размере 171 258 руб., компенсации морального вреда в размере 20 000 руб. и штрафа в размере 50% от присужденной денежной суммы.

В ходе рассмотрения спора к участию в деле в качестве соответчика привлечен турагент.

Истица указала, что заключила с турагентом договор о подборе, бронировании и приобретении туристского продукта и оплатила его стоимость в размере 108 000 рублей. Турагент получил указанную денежную сумму, осуществил бронирование турпродукта у туроператора, однако в дальнейшем заявка была аннулирована в связи с неполной оплатой турагентом туроператору забронированного турпродукта. Туроператор вернул истцу 28 900 рублей, вернуть уплаченные по договору с турагентом денежные средства в полном объеме отказался.

Суд первой инстанции исковые требования удовлетворил частично. С турагента в пользу истца взысканы денежные средства, уплаченные по договору о реализации турпродукта, в размере 78 200 рублей, неустойка – 78 200 рублей, компенсация морального вреда – 5 000 руб., штраф – 80 700 руб. и государственная пошлина – 1 573 руб. В удовлетворении иска к туроператору отказано.

¹ Материал подготовлен исключительно в информационных целях и не является юридической консультацией или заключением.

² [Определение](#) Судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации от 16.09.2025 № 5-КГ25-94-К2.

Суды апелляционной и кассационной инстанций с позицией суда первой инстанции согласились.

II. ПОЗИЦИЯ ВЕРХОВНОГО СУДА РФ

Верховный Суд РФ судебные акты судов нижестоящих инстанций отменил, направил дело на новое рассмотрение в суд первой инстанции, отметив следующее:

- Туроператор является лицом, ответственным перед туристом за исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта, который может быть заключен турагентом как от имени туроператора, так и от своего имени.
- Право потребителя требовать от туроператора возврата уплаченных за туристский продукт денежных сумм и возмещения убытков не может быть ограничено ни договором о реализации туристского продукта, заключенным с потребителем, ни агентским договором, заключенным между турагентом и туроператором.
- Неполная оплата турагентом денежных средств туроператору не является основанием для отказа в удовлетворении требований потребителя к туроператору о взыскании уплаченной суммы за тур, суммы неустойки, компенсации морального вреда (полное возмещение убытков).

III. ВЫВОДЫ

1. Вероятность восстановления нарушенных прав туриста выше в случае предъявления требований именно к туроператору, а не к индивидуальному предпринимателю-турагенту, поскольку туроператор обязан иметь финансовое обеспечение, гарантирующее туристу реальное возмещение ущерба.
2. ВС РФ подчеркнул, что туроператор отвечает перед туристом за качество и сам факт оказания услуг, вне зависимости от исполнения турагентом своих обязательств перед туроператором. Бремя финансовых рисков, связанных с недобросовестностью или неплатежеспособностью турагента, возлагается на туроператора. Внутренние расчетные отношения между туроператором и турагентом по агентскому договору не влияют на обязательства туроператора перед конечным потребителем.
3. Предусмотренная законом ответственность туроператора за действия турагента обуславливает необходимость в контроле за финансовой дисциплиной агентов и пересмотре договорных механизмов, которые не должны ущемлять права потребителей.

КЛЮЧЕВЫЕ КОНТАКТЫ



[Александр Тодоров](#)

Советник

a.todorov@regionservice.com

Тел.: +7(3842) 34 90 08



[Сергей Зайков](#)

Младший юрист

s.zaykov@regionservice.com

Тел.: +7(3842) 34 90 08