**Вознаграждение турагента должно быть защищено на законодательном уровне**

Согласно ФЗ-132 «Об основах туристской деятельности в РФ», туристская деятельность - это туроператорская и турагентская деятельность. Туроператор формирует турпродукт, а турагент по поручению туроператора продвигает данный турпродукт и реализует его конечному потребителю. По смыслу данных определений предполагается, что турагент и туроператор взаимодействуют на основе партнерских взаимоотношений. Однако на практике это далеко не всегда оказывается так.

По оценкам экспертов число турагентств в России по состоянию на начало 2019 года составляло 20 тыс., это порядка 100-120 тыс. рабочих мест, как минимум. По экспертным оценкам 85-90% всех заявок туроператоров реализуются именно через турагентов.

Короновирусная инфекция 2020 года вскрыла целый ряд острых проблем, который показал, насколько уязвим и незащищен в данной ситуации именно турагент:

В начале марта 2020 года именно турагенты первыми приняли на себя шквал негативной реакции туристов, общение с которыми продолжается до сих пор на ежедневной основе.

Мы провели свое исследование в инициативной группе «Защита турагентов». Сейчас эта группа насчитывает более 600 участников (собственников бизнеса) со всей России. В результате, по грубым подсчетам, на сегодняшний день 85% заявок, по которым поездки не состоялись, отработаны турагентами таким образом, что по ним удалось достичь соглашения с туристами в части переноса или депонирования денежных средств, и лишь 15% от общего числа заявок будут урегулированы в претензионно-судебном порядке. Турагенты продолжают оставаться на передовой. Количество несостоявшихся туров только увеличивается. Сгладить ситуацию и уговорить туриста подождать в большинстве случаев удается только за счет доверия туриста к своему турагенту, а также благодаря интенсивной разъяснительной работе.

Более того, именно турагенты первыми поддержали инициативу внесения поправок в законодательство РФ, которое позволит туроператорам не возвращать денежные средства туристам, а сохранять их для перебронирования в будущем. Петицию, которая была направлена во все компетентные органы РФ, подписало почти 15 тыс. человек, при этом очевидно, что подавляющая часть из этого количества – турагенты, а не туроператоры.

**В тоже время:**

На сегодняшний день острейшим вопросом для нас является несправедливость, связанная с возвратом агентского вознаграждения/комиссии турагента. Наше право вознаграждения за труд, которое гарантируется ст. 37 Конституцией РФ, ст. 779 ГК РФ, ст. 781 ГК РФ, к сожалению, не защищено. В результате, после того, как турагенты уже выполнили свои обязательства по продвижению и реализации турпродукта, в случае если турист не воспользовался турпродуктом по независящим от турагентов причинам в соответствии с ФЗ «О защите прав потребителей» турагент обязан вернуть туристу свое вознаграждение, поскольку подтвердить свои фактически понесенные расходы турагенту практически невозможно, хотя по факту эти деньги уже израсходованы на выплату заработных плат сотрудникам, которые сначала работали с туристами по подбору и бронированию тура, а затем несколько месяцев занимались урегулированием ситуации, связанной с его отменой, оплату аренды, иные затраты предприятий, в том числе на оплату налогов и взносов в ПФР и ФОМС.

При этом туристическое законодательство устроено таким образом, что если в силу закона (например, согласно ст. 14 ФЗ «О защите прав потребителей») заказчик турпродукта имеет право на 100% возврат денежных средств, то и фактически понесенные расходы турагент не имеет право удерживать.

Также вызывает вопросы и правовая позиция большинства туроператоров по данному вопросу. Несмотря на то, что туроператоры, как непосредственные исполнители по договору реализации турпродукта, вправе отнести агентское вознаграждение к своим фактически понесенным расходам, никто из туроператоров на практике не готов пойти на такое, тем самым поддержав своих партнеров, которые на протяжении последних месяцев отстаивают их интересы.

Деление туроператором вознаграждения турагента на формальную комиссионную часть, которую подтверждают в отчете агента, и допвыгоду турагента, создает турагенту дополнительную сложность в процессе обоснования удержания своего вознаграждения.

**Мы считаем, что данную несправедливость можно исправить следующим образом:**

1. Внести изменения в ФЗ-132 «Об основах туристской деятельности в РФ» и закрепить понятие «Агентское вознаграждение/комиссия турагента» как фактическую разницу между денежными средствами, переданными на счет туроператора в счет оплаты турпродукта, и суммой, оплаченной заказчиком турпродукта.

2. Законодательно закрепить положение, согласно которым обязательства турагента будут считаться выполненными в полном объеме сразу после перечисления денежных средств за турпродукт за минусом агентского вознаграждения на счет туроператора.

3. Внести изменения в ФЗ-132 «Об основах туристской деятельности в РФ» и закрепить положение, согласно которому агентское вознаграждение/комиссия (разница между денежной суммой, перечисленной по турпродукту туроператору, и стоимостью договора для туриста) будет считаться **невозвратной частью стоимости туристского продукта при условии полного выполнения своих обязательств турагентом.**

**Для этого мы предлагаем:**

3.1 в случае добровольного отказа заказчика от туристского продукта, вознаграждение агента должно быть включено в фактически понесенные затраты туроператора, в качестве расходов туроператора по оплате услуг по продвижению и реализации турпродукта турагентом;

3.2 в случае наступления страхового случая по причине прекращения деятельности туроператора, либо при наступлении страхового случая в рамках «страхования от невыезда» страховая компания должна возмещать полную стоимость турпродукта, включая агентское вознаграждение турагента;

Для выполнения условия, указанного в пункте 3.2., просим внести изменения в законодательство, которое обяжет туроператоров в обязательном порядке включать в стоимость турпродукта услугу «страхование от невыезда».

3.3. в случае вынужденного возврата денежных средств по причине одностороннего отказа туроператора от исполнения обязательств по договору реализации турпродукта (отказ по отелю, снятие полетной программы), обязать туроператора производить возврат туристу в размере полной стоимости турпродукта, оплаченной заказчиком турагенту по договору реализации турпродукта, включая агентское вознаграждение турагента.

**Мы- турагенты России любим свою профессию и прилагаем все силы для сохранения и скорейшего восстановления своей отрасли. При этом все наши внутренние резервы уже исчерпаны. Старые стандарты работы уже не работают.**

**Мы просим закрепить наше право вознаграждения за труд на законодательном уровне. Мы просим наших партнеров-туроператоров установить взаимовыгодные и равнопрвные условия сотрудничества!**