А БЫЛА ЛИ …МЕДУЗА…

О прекрасном комфортном отдыхе в какой-нибудь тропической стране на заморском острове мечтает мало-мальски здравомыслящий человек.

Но мало кто знает, что прежде, чем окунуться в океан радостей и море свершившихся желаний, нужно знать элементарные правила пребывания в несвойственной для обыкновенного человека среде, полной неожиданностей и даже подстерегающих опасностей, информацией о которых нужно быть наделенным и вооруженным, чтобы в нестандартной ситуации найти правильный выход из нее и без особых неприятных последствий завершить свой отдых.

И уж тем более мало тех, кто желает оказаться в трудной неординарной обстановке, чреватой и осложненной языковым барьером и психологическим дискомфортом.

Но даже столкнувшись с испытаниями в чужой стране надо быть честным с самим собой и не пытаться извлечь выгоду из ситуации, сложившейся, отнюдь, не в твою пользу.

История, которая произошла с нашими героями, поучительная и одновременно познавательная, и надеюсь, они извлекут правильные выводы из происшедшего с ними на чужбине и из того, что их ожидало на родине.

…На меня смотрели строгие взыскательные, скорее, недоверчивые глаза клиента, который пришел в офис и поведал о деле, в котором искал моего участия и профессиональной помощи, полагая, что попал в …тупик и уже не мог сам контролировать ситуацию, вернее, она уходила у него «из под носа». И тут надобился специалист, которому виднее, куда «зашел» суд и как «далеко», и «чем все это кончится».

Рядом сидящая с ним спутница и вовсе выглядела растерянной и, похоже, в ней мало что осталось от надежды на положительное разрешение дела.

Явившиеся в офис оба человека были представителями от ТУРАГЕНТА, к которым наряду с ТУРОПЕРАТОРОМ предъявили иск ТУРИСТЫ после отдыха на курорте на острове Хайнань г. Санья в Китайской Народной Республике.

Из искового заявления: «…*В первый же день, по прибытии на место отдыха, после размещения в отеле при купании на мелководье, в районе пляжа, принадлежащем указанному отелю, нашу дочь ужалила ядовитая медуза. Мы были вынуждены, забыв про всякий отдых в срочном порядке, заниматься исключительно только вопросами оказания срочной медицинской помощи, а также медицинскими процедурами. Поскольку ни при заключении договора, ни при общении с туристическими организациями, ни по прибытии на остров, ни при размещении в отеле, никто и никаким образом нас не уведомил о возможной опасности и наличии ядовитых медуз в местах купания, то ответственность возлагается на Туроператора и Турагента. Предупреждающие надписи на отеле и на пляже о наличии опасности и медуз в местах купания отсутствовали».*

Иск оказался в окончательном варианте не копеечным: немало-немного более 1 300 000 рублей с обоих ответчиков. Исковое заявление от истцов, подписанное представителем на 29 листах, содержало многочисленные ссылки на нормы Федерального Закона «Об основах туристской деятельности в РФ», Закона РФ «О защите прав потребителей», а также выдержки и тезисы из Интернета о негативных отзывах туристах и тяжких последствиях ожогов от укуса ядовитых медуз. Ранее этому иску предшествовала не менее краткая Претензия на 9 листах, которая содержала только выдержки из Гражданского Кодекса РФ и Закона РФ «О защите прав потребителей».

Подан иск в декабре прошлого года, на дворе — май месяц. Но с определенного момента процесс пошел, по мнению клиента, не по сценарию, надо было спасать ситуацию, но времени было катастрофически мало, обратились доверители за три дня до судебного заседания в другом городе за 93 км от Южного.

Естественно, требовалось время для ознакомления с материалами гражданского дела и соответственно, определения правовой позиции и принесения дополнительных возражений к иску к ранее представленным моим доверителем.

Дорога до суда показалась не столь утомительной за разговорами о постороннем и отвлеченном от процесса: доверитель оказался легким и интересным собеседником, в меру деликатным и знающим свое дело.

Главное не забыть одеть маску перед входом в суд на контрольно-пропускной пункт (в непростое время в режиме ограничительных мер работают суды) и правильно назвать сложную фамилию судьи.

Как обычно вежливые и предупредительные судебные приставы на входе уточняли время заседания, проверяли документы, записывали посетителей в журнал и в меру по-хозяйски производили личный досмотр граждан на наличие запрещенных к проносу предметов и вещей, сообщали о месте проведения суда.

В зале находились только женщина и, по всей видимости, прокурор, дело же о причинении вреда здоровью малолетнего ребенка.

В точно назначенное время судебное заседание не замедлило себя ждать. На мое ходатайство о предоставлении времени для ознакомления с материалами дела для оказания качественной правовой помощи реакция суда была ожидаемой, но не могло не уйти от нашего внимания то обстоятельство, что суд был весьма не рад такому повороту событий: через десять дней его ожидал заслуженный отдых.

В голове было столько вопросов, приготовленных задать представителю истцов, но от них не осталось ни следа после ознакомления с материалами дела: на все вопросы я нашла ответы именно в них. Я еще больше убедилась в правильности и верности нашей позиции, избранной тактики и радужной перспективы разрешения данного дела.

Из Агентского договора между ТУРОПЕРАТОРОМ и АГЕНТОМ: «…*ТУРОПЕРАТОР* *является исполнителем, оказывающим Туристу услуги по Договору о реализации Туристского продукта, и несет ответственность перед Туристом или иным Заказчиком за неоказание или ненадлежащее оказание таких услуг.*

Аналогичная позиция содержится и в Субагентском Договоре, заключенном с АГЕНТОМ, с одной стороны, СУБАГЕНТОМ (моим доверителем), с другой стороны.

*Согласно п. 1.3 Договора Агент не является лицом, представляющим туристские услуги. Лицом, оказывающим туристам Субагента услуги по договору реализации туристского продукта является ТУРОПЕРАТОР, перевозчики, страховые компании и другие ТРЕТЬИ ЛИЦА.*

Уместным и имеющим отношение к нашему делу и относящимся к моей стороне были положения из Договора, непосредственно регулирующие обязанности Субагента. *Так, в соответствии с п. 2.1 Субагентского договора Субагент обязуется своевременно и в полном объеме информировать туристов об условиях Договоров страхования и Правил, действующих в страховых компаниях; о таможенных, пограничных, медицинских, санитарно-эпидемиологических и иных правилах (в объеме, необходимом для совершения путешествия); об опасностях с которыми турист может встретиться при совершении путешествия.* *Кроме того, пунктом 3.1.8 достоверно, своевременно и в полном объеме информировать туристов о потребительских свойствах турпродукта и предоставлять сведения по безопасности путешествия; а также сообщать о том, что Туроператор не несет ответственности за услуги, не включенные в состав оплаченного турпродукта и приобретенные туристом самостоятельно, а в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения таких услуг их стоимость не возмещает; об опасностях, с которыми турист может столкнуться при совершении путешествия, о правилах соблюдения безопасности и предотвращения опасностей на маршруте.*

Обязательства Турагента (моего доверителя — юридического лица — Общества с ограниченной ответственностью) закреплены в Договоре о реализации туристского продукта, заключенном между ТУРАГЕНТОМ и ТУРИСТОМ, в п. 1.8 которого в обязанности Турагента входит: подбор, бронирование, приобретение тура в интересах Туриста. В целях исполнения указанной обязанности и безопасного пребывания Туриста в стране, Турагент предоставляет ему Памятку Туриста. Как явствовало из пояснений в судебном заседании (из протокола суда) генерального директора в ходе беседы с туристами он предупреждал их об опасностях, связанных с о. Хайнань, ввиду того, что это тропическая страна, есть различные виды животных и насекомых, флоры и фауны, в том числе и морской флоры и фауны, что нужно соблюдать меры предосторожности. Факт выдачи Страхового полиса свидетельствует об осведомленности истцов о телефоне, данных, реквизитов страховой компании, порядке обращения за медицинской помощью в случае необходимости.

В рамках заключенного Договора на реализацию туристского продукта Турагент со своей стороны добросовестно и в полном объеме выполнил свои обязательства по подбору, бронированию тура и его реализации, доведение необходимой информации, оплата и выдача документов. В состав пакета документов, отправленных Туристам, входили как Памятка Туриста, так и Полис медицинского страхования.

Таким образом, из анализа нормативно-правовых актов и пояснений сторон следовало, что истцами в обоснование исковых требований приведен довод о не предоставлении туристам информации о наличии в водах о. Хайнань опасных медуз, что привело к тяжким последствиям в ходе путешествия.

Фактически в действительности полная информация о туре была доведена до туристов ТУРАГЕНТОМ. Какой-либо специфической опасной ситуации на о. Хайнань в период предполагаемого отдыха туристов не наблюдалось. Место отдыха — остров Хайнань, бухта Дадонхай, на котором располагался отель, где отдыхали туристы, являлось местом, где распространение и нахождение в водах морских животных НЕТИПИЧНО, в том числе медуз, тем более, опасных, чтобы об этом специально предупреждать отдыхающих.

Тем более, заказчик — женщина, выступающая от имени истцом, ранее уже отдыхала на этом курорте и сама рекомендовала своим знакомым совместный отпуск на о. Хайнань.

Вместе с тем, представителем ТУРАГЕНТА туристам был вручен Международный страховой полис граждан, выезжающих за пределы постоянного места жительства. Данный полис был вручен туристам на руки и содержал в себе положения, регулирующие действия туриста при наступлении страхового случая. Так, в нем закреплено, что застрахованное лицо в обязательном порядке должно обратиться в саll-центр сервисной компании «AP Companies», работающей круглосуточно.

По мнению другого ответчика — ТУРОПЕРАТОРА (из возражений к иску) данные требования не были соблюдены туристами. Обращение в медицинские учреждения по месту проведения отдыха по своему усмотрению является самостоятельным выбором истцов, что не влечет за собой ответственности ни со стороны турагента, ни от туроператора. То обстоятельство, что туристы не воспользовались предусмотренной договором страхования возможностью бесплатной медицинской помощи за рубежом, исключительно их выбор.

Однако что-то не давало мне покоя, на каком основании тогда страховая компания оплатила туристам понесенные ими расходы за лечение, если они в день происшествия, ни после, не звонили и не обращались за помощью по страховому полису.

Выдержка из искового заявления: *«…В отеле не было ни доктора, ни фельдшера, ни медсестры. Представитель принимающей стороны (туроператора) — гид, гражданин КНР отказался помогать нам в оказании срочной неотложной помощи, а также в решении вопросов с переводом в медицинской организации и аптеках, сославшись на занятость, мы были вынуждены сами, буквально, с помощью жестов объясняться с врачом и аптеках. Мы не могли даже вызвать неотложную помощь, поскольку не владеем китайским языком, в отчаянном положении, в чужой стране, с буквально умирающим ребенком на руках».* Вот откуда Туроператор и Турагент решили, что им бы оказана посторонняя медицинская помощь.

В одном из протоколов судебного заседания имелись сведения со стороны представителя истцов, о том, что по приезду из отпуска домой, истцы позвонили в страховую компанию, сдали документы, а именно квитанции на китайском языке об оплате за капельницы, приобретение лекарств и мази, вследствие чего им была компенсирована страховой компанией сумма, истраченная туристами самостоятельно.

Из страховой компании по запросу суда поступила информация, подтверждающая выплату страхового возмещения по программе страхования медицинских расходов.

То есть, выходило, что истцы слукавили, когда в иске даже не упомянули об обращении в страховую компанию и выплате им страхового возмещения, а впервые об этом указала их представитель в судебном заседании.

Тем не менее из письменных пояснений (29 листов), уточнений к иску явствовало, что туристы недовольны не качеством оказанных медицинских услуг, а тем, что Туроператор и Турагент не предоставили истцам необходимую и достоверную информацию об услугах, обеспечивающую их возможность правильного выбора.

Из искового заявления: *«…Если бы эта информация была до нас доведена при оформлении документов на поездку, то безусловно, мы бы воздержались от этого тура, поскольку нашими основными целями было: возможность плавать в море, загорать, посмотреть новые места и восполнить недостаток витаминов тропическими фруктами».*

Позиция, изначально занятая моим доверителем — Турагентом, была дополнена мною возражениями на исковое заявление, в которых был сделан акцент на то, что в выданной Памятке Туриста указано о богатом животном растительном мире тропической страны, поэтому нужно соблюдать меры предосторожности, в случае возникновения нестандартной ситуации тут же первым делом надо уведомлять страховую компанию, в Договоре содержится вся необходимая информация о правилах безопасного пребывания в стране, о санитарно-эпидемиологической обстановке, заключая его, заказчик подтверждает, что информацию получил, расписываясь в интересах иных лиц, он взял ответственность за передачу данной информации. После подтверждения в получении всех документов туристами, представитель Турагента еще раз предупредил, что он всегда на связи, и в случае нестандартных ситуаций — звонить ему, при этом были сверены номера телефонов, адреса электронной почты. Однако несмотря на это, ни в день происшествия, ни в последующие дни пребывания на отдыхе со стороны туристов не было ни одного звонка о неординарной ситуации, связанной с риском для жизни малолетнему ребенку, причинением вреда здоровью, чреватого тяжкими последствиями. О случившемся инциденте на отдыхе представителю Турагента стало известно после окончания путешествия, когда он увидел туристов в офисе, после чего они обратились с заявлением в страховую компанию.

*В соответствии с п. 2.3.11 Договора о реализации туристского продукта, Турист обязуется незамедлительно информировать Туроператора, Турагента, а также представителей принимающей стороны о неоказании или ненадлежащем оказании туристских услуг со стороны третьих лиц.*

Так, в нарушение данного положения, истцы не звонили ни ТУРАГЕНТУ, ни ТУРОПЕРАТОРУ ни в день происшествия, ни в последующие дни отпуска, о факте неоказания со стороны страховой компании медицинской помощи не информировали. Представитель Турагента — руководитель Общества — узнал о направленной в его адрес претензии из искового заявления, ранее до визита туристов в офис после окончания тура от отдыхающих никаких заявлений и обращений не было.

Наряду с требованиями о взыскании с ответчиков компенсации морального вреда вследствие причинения вреда здоровью ребенка, а также лишения полноценного планируемого отдыха и перенесенного стресса родителями, автор иска выставил в качестве основного требования — расторжение заключенного Договора с Турагентом. На это также требовалось среагировать.

По настоящему делу Турагентом свои обязательства по Договору реализации туристского продукта исполнены в полном объеме и надлежащим образом с момента выдачи документов туристам. Иными словами, в обязанности Турагента входит: совершение юридических действий и иных действий, направленных на подбор, бронирование и оплату туристского продукта, соответствующего характеристикам, указанным в Заявке на бронирование, передать указанный туристский продукт Туристу. С этого момента считается завершенным объем возложенных на Турагента обязательств перед Туристом. После этого все обязанности возлагаются на Туроператора, который является Исполнителем, оказывающим Туристу услуги по Договору о реализации Туристского продукта, и несет ответственности перед Туристом или иным Заказчиком за неоказание или ненадлежащее оказание таких услуг.

Таким образом, истцами необоснованно заявлены требования о расторжении Договора, заключенного с ТУРАГЕНТОМ, поскольку свои обязательства Турагент выполнил в полном объеме и надлежащего качества.

К судебному заседанию мы подготовились.

С доверителем договорились, что, если суд будет готов вынести окончательное решение, не препятствовать этому и надеяться только на положительный исход дела.

Что мне нравится и что отличает суды в районах и городах области, так это их пунктуальность. В точно назначенное время судебное заседание началось без опоздания в другом зале.

От моего внимания не утаились нервозность и беспокойство представителя истцов, как оказалось, они было неслучайными.

Мне нужно было задать три вопроса, которые должны были пролить свет на белые пятна в деле.

- «А где документ, подтверждающий укус медузой?».

- «Ну там, в медицинской карте участковым врачом указано», — неуверенно произнесла чуть слышно представитель истцов.

«Так ясно, то есть, только в России, со слов матери на приеме у врача», — пронеслось в голове.

- «А где документ, подтверждающий укус ядовитой медузой?», — произношу повторно вопрос я.

- «Нигде. Нет такого документа», — последовал ответ еще более сникшей «защитницы» туристов.

- «А Ваши доверители обратились в Китае в медицинское учреждение, указанное в смс-сообщении, высланное по «Ватсапу» от страховой кампании?».

- «Да».

Ответ был тот, который решительно не ожидали услышать участники, равно, как и суд, потому что по материалам дела выходило, что туристы позвонили сразу после происшествия в страховую кампанию, а оттуда выслали смс, в которой был указан адрес и медицинское учреждение, в которое нужно обратиться по договору страхования. Как они поясняли в суде, их там не ждали, местный гид им помощи в сопровождении в эту больницу не оказал, они вынуждены были искать другого переводчика посредством интернета, и получили лечение от врача, а именно назначение капельниц, втирание мазью и употребление лекарств, на что были истрачены личные денежные ресурсы туристов. Было не до конца ясно, где они получали лечили.

Теперь все встало на свои места: туристы воспользовались Программой страхования и им была оказана медицинская помощь именно по Договору страхования, что и требовалось доказать.

*Пункт 10.10 Агентского Договора освобождает ТУРОПЕРАТОРА от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение страховой компанией своих обязательств по договору страхования перед Туристом или иным Заказчиком.*

Тогда возникал вопрос, какие претензии к Туроператору или к Турагенту в данном случае, когда помощь была оказана в стране пребывания. Другой вопрос, была ли она качественной.

На вопрос суда на предыдущих заседаниях, почему истцы не прервали отдыха, если имелась угроза жизни и здоровью ребенка, они ответили, что следовали рекомендациям местного врача не беспокоить ребенка перелетами. Значит, будем исходить из того, что во время лечения родители придерживались тактики лечения, избранной в медицинском учреждении. После возвращения из отпуска и обращения к врачу по месту жительства стали сомневаться в перспективности лечения, осуществленного во время отдыха. Через полгода обратились в суд с иском. Авось, что выгорит…

Время перевалило за 13.00 час., по настрою судьи было видно, что он готов выйти на решение. А мы и не препятствовали. Молодой прокурор поддержал нашу позицию. Представитель истцов в судебных прениях была крайне кратка и неубедительна в своих доводах.

«…А была ли …медуза? А была ли ядовитая медуза? А какими документами зафиксирован укус, и кто видел эту медузу? Никто. Но это — неважно. НЕВАЖНО. Эти обстоятельства не имеют значения в нашем деле, это — ДРУГАЯ ИСТОРИЯ, это — про спор к медицинской организации или к страховой компании о ненадлежащем оказании медицинских услуг», — вторила я в прениях.

Суд удалился в совещательную комнату. Показались утомительными и подозрительными эти долгие полтора часа ожидания судебного акта.

«В удовлетворении иска отказано в полном объеме» — судебный вердикт.

О прекрасном комфортном отдыхе в какой-нибудь тропической стране на заморском острове мечтает мало-мальски здравомыслящий человек. Но немногим удается на это удовольствие не потратить ни рубля.

С уважением, Наталья Сенхеевна Зем

15.06.2020 года