

ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ ВЪВ ВРЪЗКА С ДОГОВОР ЗА ОРГАНИЗИРАНО ТУРИСТИЧЕСКО ПЪТУВАНЕ*

Захари Торманов

Организираното туристическо пътуване представлява пътуване по предварително изготвена програма, която включва две или повече туристически услуги (туристически пакет). То обхваща период по-дълъг от 24 часа (или включва нощувка) и се предлага за обща цена (§ 1, т. 14 от Закона за туризма). Предвид нарастващото значение на туризма за световната и националните икономики и цел унифициране на правилата за предоставяне на туристически пакети е приета Директива на съвета от 13 юни 1990 г. относно пакетните туристически пътувания, пакетните туристически ваканции и пакетните туристически обиколки (90/314/ЕИО)¹. Значително място в директивата е отделено на въпроса за предоставянето на информация на потребителя и изискванията към нея при представянето (рекламирането) на туристическия пакет и във връзка със сключването на договор за предоставяне на туристическия пакет. Обект на внимание в тази статия е законодателната уредба в българското право на задължението за предоставяне на информация във връзка с договор за организирано туристическо пътуване.

Известно хармонизиране на българското право с изискванията на Директива (90/314/ЕИО) е извършено още с отменения Закон за туризма (обн., ДВ, бр. 71 от 1998 г., отм., ДВ, бр. 56 от 2002 г.). В чл. 23, ал. 4, чл. 25, ал. 2 ЗТ (отм.), съответно в Наредбата за лицензиране на туристическите дейности от 1998 г. (отм.), са въведени изисквания за предоставяне на информация и за съдържанието на туристическата брошура. По-последователно и цялостно хармонизиране с изискванията на Директива (90/314/ЕИО), включително и по въпросите относно предоставяната информация, е извършено със Закона за туризма от 2002 г.², чийто разпоредби ще бъдат обект на вниманието ни по-надолу.

¹ COUNCIL DIRECTIVE of 13 June 1990 on package travel, package holidays and package tours (90/314/EEC)

² Закона за туризма е обнародван в ДВ, бр. 56 от 2002 г., посл. изм., ДВ, бр. 15 от 2010 г.

1. Обща разпоредба относно предоставената информация

Условно можем да приемем, че до сключването на договор за организирано туристическо пътуване процесът на реализация на туристическия пакет преминава през етапа на привличане на вниманието на потенциалния потребител, посредством рекламиране на туристическия пакет, и етапа на преддоговорни отношения в тесен смисъл на думата, които се изразяват най-общо в: осъществяване от съответния потребител на контакт с туроператора или туристическия агент; демонстриране на интерес към предлагания пакет; предоставяне на по-пълна информация за пакета; предоставяне на условията на договора; обсъждането им и постигане на съгласие по всяка от уговорките. Краят на преддоговорните отношения всъщност се поставя със сключването на договор за организирано туристическо пътуване.

В Закона за туризма (ЗТ) е въведено едно класическо за потребителското право субективно право/задължение, а именно правото/задължение за предоставяне на информация³. Потребителят има правото да получи информацията, а търговецът има съответстващото му задължение да я предостави. Целта е, чрез предоставянето на достоверна и пълна информация, потребителят да направи информиран избор на съответната стока или услуга. В Закона за защита на потребителите (ЗЗП) правото на информация за стоките и услугите е посочено като основно субективно право на потребителите (чл. 1, ал. 2, т. 1 ЗЗП). Съответно в чл. 4 ЗЗП е посочено, че „търговецът е длъжен да предостави на потребителя, преди придобиването на стоката или ползването на услугата, подходяща информация, позволяваща му да направи своя избор”. Информацията трябва да е в писмена форма или да е представена по друг подходящ начин, който позволява възприемането ѝ от потребителя. Информацията трябва да е вярна, пълна и разбираема (чл. 5, ал. 2 ЗЗП).

Правото на информация за потребителя и задължението на туроператора, съответно на туристическия агент да му я предостави са подробно уредени в Закона за

³ Относно задължението на туроператора за предоставяне на информация на потребителя виж още: Голева П., Договор за организирано туристическо пътуване с обща цена. Пазар и право, кн. 9/2002 г., приложение; Анчев, Х., Договорноправна уредба на отношенията относно туристическите организирани пътувания, в Научни известия, г. III, кн. 1, Актуални проблеми на търговското право, УИ „Неофит Рилски”, Благоевград, 2007 г.; Варадинов О. в „Договорът за организирано туристическо пътуване с обща цена”, Съвременно право, кн. 5/2002 г.

туризма - чл. 28, 29 и 30 ЗТ – който в този контекст се явява специален закон спрямо Закона за защита на потребителите. С посочените разпоредби са инкорпорирани в българското право изискванията на чл. 3 и чл. 4 от Директива 90/314/ЕИО. Някои положения в тези разпоредби обаче следва да бъдат изяснени с оглед по-нататъшното им усъвършенстване и правилното им правоприлагане.

В чл. 3, т. 1 от Директива 90/314/ЕИО има изискване всяко описание на туристическия пакет, неговата цена и условията на договора, което организаторът (туропараторът) или продавачът на дребно (туристическият агент) предоставят на потребителя, **да не съдържа подвеждаща информация**. Аналогичната обща разпоредба в Закона за туризма е в ал. 1 на чл. 28: *„Предоставената от туроператора пряко или чрез туристически агент информация за организирани пътувания, тяхната цена и за всички други условия на договора трябва да бъде **точна и пълна и не трябва да въвежда в заблуждение потребителя**”*. Видно е, че към изисването да не е подвеждаща (да не въвежда в заблуждение) българският законодател е добавил още две изисквания към предоставяната информация – да е точна и пълна. Въпросът е дали въвеждането на тези допълнителни изисквания към информацията може да се приеме за завишен стандарт на защита на потребителя в сравнение с директивата (което е допустимо) и дали това е оправдано от правнополитическа гледна точка. Описанието (информацията) за туристическия пакет може да достигне до потребителите по различни начини – като телевизионна или радио реклама, реклама в интернет, описание в сайта на туроператора и/или туристическия агент, реклама чрез различни външни носители (билбордове, плакати и др. подобни), чрез разпространение на брошури. Всеки от тези видове реклама по начало е ориентиран към неопределен и в повечето случаи неограничен кръг от потребители. Можем да приемем, че в тези случаи е налице публична покана по смисъла на чл. 290 от Търговския закон.

Отчитайки особеностите на различните видове реклами, както и обстоятелството, че голяма част от потребителите до които достига информацията за съответния туристически пакет въобще няма да проявят интерес към него и няма да предприемат в тази връзка каквото и да било, следва да си зададем въпроса дали в коментираната обща разпоредба на чл. 28, ал. 1 ЗТ трябва да фигурират допълнителните, в сравнение с директивата, изисквания за точност и пълнота на информацията. Изискването за точност като че ли не е проблем – безспорно всяка неточна информация има потенциала да е подвеждаща. Проблем според мен обаче би създадо в практиката изисването за пълнота на информацията. Ако изисването за

пълнота го разглеждаме единствено в контекста на изискването информацията да не въвежда в заблуждение, то тогава няма проблем. Възможно е представянето на определена информация за туристическия пакет и спестяването на друга информация за него да въведе потребителя в заблуждение и да опорочи възможността му за избор между конкурентни предложения. Изискването за пълнота на информацията, извън този контекст (като самостоятелно такова), обаче предпоставя проблеми пред правоприлагането. Например, телевизионната реклама поради значителната ѝ цена обикновено е кратка. Трябва ли да изискваме туроператорът или туристическият агент да включи в такава реклама подробна информация за туристическия пакет. Предполага се, че този потребител, който се интересува от предлагания туристически пакет ще потърси контакт с туроператора или туристическия агент и ще поиска допълнително информация. Прекалено е да се изисква всяка реклама на туристическия пакет да съдържа пълна информация за него. Пълната информация ще бъде необходима само на отделни потребители, тези които проявят конкретен интерес, и тя може да бъде предоставена на последващ етап – етапа на същинските преддоговорни отношения, когато потребителят ще е заявил намеренията си да проучи условията на предлагания пакет и евентуално да сключи договор за организирано туристическо пътуване. Разглежданият проблем, добива по-сериозна острота предвид разпоредбата на чл. 79 ЗТ, която предвижда налагане на имуществена санкция на туроператор или туристически агент, който наруши разпоредбите на чл. 28. Отделно стои въпросът какъв ще бъде критерият на контролиращия орган относно това дали е «пълна» информацията. В заключение по проблема считам, че е уместно *de lege ferenda* в ал. 1 на чл. 28 ЗТ, като обща разпоредба относно предоставяната от туроператора/туристическия агент информация, да остане единствено изискването информацията да не въвежда в заблуждение. Специални нормативни изисквания относно пълнотата и съдържанието на предоставяната информация са подходящи за по-късни етапи – при преговорите, подготовката и сключването на договора, както и преди началото на пътуването. Такива изисквания се съдържат в следващите алинеи на чл. 28, както и в чл. 29 и 30 ЗТ, и са разгледани по-надолу.

2. Задължение за предоставяне на писмена информация

В чл. 28, ал. 2 от Закона за туризма е предвидено задължение на туроператора пряко или чрез туристическия агент да предостави на потребителя информация в

писмена форма, като подробно е изброено какво трябва да съдържа тази информация. Анализът на тази разпоредба от гледна точка на правоприлагането поставя два въпроса. Кога се предоставя информацията и на кого. Логично е тази информация да се предостави на потребителя преди сключването на договора – като целта е той да направи информиран избор на туристически пакет, който най-добре отговаря на неговите предпочитания (в емоционален, икономически, юридически и т.н. аспект). На кой потребител обаче и кога преди сключването на договора следва да се предостави писмената информация. Въпросът не е самоцелен, тъй като в разпоредбата на ал. 2 на чл. 28 ЗТ това не е уточнено, а от друга страна, както споменах по-горе, съгласно чл. 79 ЗТ туроператор или туристически агент, който наруши разпоредбите на чл. 28, подлежи на административна имуществена санкция. Според мен здравия разум изисква това задължение за туроператора да възниква не към всеки потенциален потребител, а само към потребител, който се е обърнал към съответния туроператор или туристически агент и е проявил (демонстрирал) интерес към конкретния туристически пакет или по принцип към туристически пакет с характеристики, които се покриват от някой от предлаганите от туроператора пакети.

Неуточненото във времето и спрямо лицата позициониране на разпоредбата на чл. 28, ал. 2 ЗТ се дължи на непрецизно инкорпориране на разпоредбата на чл. 3, т. 2 от Директива 90/314/ЕИО. В тази разпоредба се урежда случая, при който на потребителя се предоставя брошура, като се посочва каква задължителна информация трябва да съдържа тази брошура. Брошурата е често използвано средство за рекламиране и презентирание на туристически услуги. Тя се предоставя на потребителите обикновено в офисите на туроператора и/или туристическия агент или се разпространява чрез пощенски оператори или рекламни агенции. Като вид реклама брошурата позволява предоставянето на изчерпателна и точна информация (такива са и очакванията на потребителя). Нашият законодател е разширил хипотезата, като е предвидил предоставяне на писмена информация с посоченото съдържание във всички случаи, а не само при издаването и разпространяването на брошура за съответния пакет. По общо правило при хармонизация на вътрешното право с европейска директива е допустимо във вътрешния нормативен акт да се предвиди завишен стандарт на защита – в случая на потребителя. Това обаче трябва да се прави с ясна правнополитическа идея и ясно формулиране на разпоредбите. В разглеждания случай е необходимо *de lege ferenda* да се внесат уточнения в разпоредбата на чл. 28, ал. 2 ЗТ, които разумно да позиционират приложното ѝ поле. Разпоредбата, като примерна редакция, може да гласи така: „(2)

Ако на потребител бъде предоставена брошура, както и при встъпване в преддоговорни отношения с потребителя, туроператорът, съответно туристическият агент, трябва да му предостави следната информация в писмена форма:...”

Изискванията на законодателя към съдържанието на писмената информация съгласно ал. 2 на чл. 28 ЗТ целят потребителят да бъде информиран за основните параметри на туристическия пакет, като: цената, обявена в левове, начина за плащането ѝ; начална и крайна дата на пътуването; начален, краен пункт и маршрут на пътуването; местоположение, категория и вид на туристическия обект; брой на нощувките, включени в туристическото пътуване; брой и вид на храненията, включени в туристическото пътуване; минимален брой участници, когато такъв е необходим за осъществяване на пътуването, и краен срок за уведомяване на потребителя, когато този брой не е набран; общи данни за паспортния и визовия режим, както и информация за медицинските и здравните изисквания, свързани с пътуването; наименование на застрахователната компания, с която е сключен договорът за застраховка по чл. 42 ЗТ. Информацията трябва да е ясна, точна и четливо изписана (ал. 3 на чл. 28 ЗТ). Според мен поради техническа грешка ал. 3 цитира ал. 1 (където няма изискване за писмена форма), а очевидно се има предвид ал. 2, тъй като изискването за четливо изписване е приложимо само към информация в писмен вид.

Туроператорът е обвързан от изложеното в писмено предоставената на потребителя информация и по начало не може да я променя. Изключения от това правило са предвидени в два случая: когато изрично е предвидена възможност за промяна на писмено предоставената информация и потребителят е уведомен за промените преди сключването на договора; и когато промените са напарвени по споразумение между страните. Изразът в първата хипотеза - «изрично е предвидена възможност за промяна», според мен означава потребителят да е уведомен за възможността за промяна на информацията още в момента, в който тя му е предоставена. Вероятно най-често това ще става с изрично изявление в брошурата или писмения документ, в който е инкорпорирана информацията за туристическия пакет.

3. Информация, предоставяна преди сключването на договора

Предоставяне на информация за паспортни, визови и медицински изисквания. Преди сключването на договора туроператорът пряко или чрез

туристическия агент е длъжен да предостави на потребителя информация за паспортния и визовия режим и сроковете за получаване на необходимите документи. Той трябва също да предостави и информация за медицинските и здравните изисквания, свързани с пътуването и престоя. Тази информация трябва да бъде предоставена в писмена или друга подходяща форма. Алтернативата „друга подходяща форма“ е възпроизведена буквално от чл. 4, т. 1, б. „а“ от Директива 90/314/ЕИО. Такава формулировка не е присъща на нашето право. Писмената форма, в различните ѝ разновидности (включително и постигната чрез различни технически средства – чл. 293, ал. 4 и 5 от Търговския закон), позволява надеждно и трайно закрепване на информацията било върху хартиен носител или по технически начин (магнитен, оптичен и др. под. носител). Би могло да се приеме, че другата подходяща форма също трябва да позволява запазване на информацията за по-дълго време без тя да се изменя и да може да се възпроизведе. Устната форма не отговаря на тези изисквания. Възможно е волеизявление в устна форма да бъде записано в аудио формат и в този случай то ще покрие горните критерии. Практически обаче при сегашното отправление на туристическия продукт такава «форма» рядко би се приложила. В някои страни-членки законодателят поставя изискване за писмена форма без възможност за алтернатива (например Финландия, Полша, Унгария (може и в брошура). Изискването за информиране за тези обстоятелства само в писмена форма на пръв поглед като че ли ограничава туроператора, но от гледна точка на потребителя му гарантира надеждна и трайна форма на информацията.

Предоставяне в писмен вид на условията на договора. Важно изискване на директивата (чл. 4, т. 2, б. «b») и на нашия Закон за туризма (чл. 29, ал. 1) е изискването преди сключването на договора на потребителя да се предоставят в писмена форма всички условия на договора. Според мен това изискване може да се удовлетвори и чрез представяне на потребителя на проект за договор, който впоследствие ще бъде подписан. Изискването за предоставяне на договорните условия преди сключването на договора цели на потребителя да се даде възможност да се запознае с тези условия. Писменият договор (а за договора за организирано туристическо пътуване това е изискваната от закона форма) се счита сключен в момента, в който е подписан и от двете страни, т.е. след полагането и на втория подпис. Формално погледнато, на потребителя, който е подписал договора, винаги ще са предоставени в писмен вид неговите условия. Проблемът е дали на потребителя е дадено достатъчно време да се запознае с тези условия и да прецени дали те го удовлетворяват. Предоставянето на

проект за договор и подписването му след две минути едва ли би дало възможност на потребителя за запознаване с договорните клаузи и преценката им. Според мен разумното тълкуване на това изискване повелява на потребителя да се предоставят условията на договора и да му се даде достатъчно време за запознаване с тях. Общовалиден критерий колко да е това време едва ли може да се даде. За потребител, който например е адвокат или има юридическо образование, може да са достатъчни и 15 минути, а за друг потребител да са необходими няколко дни, в които, ако прецени, че е необходимо, да потърси и квалифицирана помощ.

С разпоредбата на ал. 2 на чл. 29 ЗТ българският законодател е освободил туроператора от задължението да предоставя на потребителя преди сключването на договора коментираната по-горе информация, в случая когато договорът за организирано туристическо пътуване се сключва в последния момент, т.е. малко преди започване на туристическото пътуване. В този случай за съжаление българският законодател неправилно е разтълкувал съответната разпоредба в директивата и според мен е заложил занижен стандарт на защита на потребителя, което е недопустимо. За какво иде реч. В чл. 4, т. 2, б. «b» от Директива 90/314/ЕИО е предвидено изискването на потребителя да се предоставят всички условия на договора в писмена или друга форма, разбираема и достъпна за потребителя. В следващата б. «с» се казва, че разпоредбата на б. «b» не е пречка (не преклудира възможността) за резервации или сключване на договор «в последната минута». Резервациите и договарянето «в последната минута» са честа практика при предоставянето на туристически пакети. Когато е останало малко време до началото на организираното пътуване и все още има свободни места туроператорите обикновено предоставят пакета на по-ниска цена. Адекватно тълкувани посочените разпоредби от директивата не освобождават туроператора от задължението да предостави на потребителя условията на договора. По-скоро, в контекста на по-горния коментар, туроператорът не е отговорен за това, че потребителят е имал малко време за запознаване с тези условия.

Превратното транспониране в нашия Закон за туризма на тази разпоредба освобождава изцяло туроператора от задължението му да предостави на потребителя условията на договора, което не е логично. Независимо, че е в последния момент – договор все пак се сключва; за този договор и в този случай се изисква писмена форма; в този ред на мисли не е логично да не изискваме от туроператора да предостави на потребителя условията на договора. В рамките на шегата макар и резервацията, съответно сключването на договор да е «в последния момент» това все пак не се случва

на стълбичката на автобуса. Обикновено има поне няколко дни до началото на пътуването.

Освен от задължението за представяне на условията на договора със същата ал. 2 на чл. 29 ЗТ при договори в последния момент туроператорът е освободен и от задължението да предостави информацията по чл. 28, ал. 5, т.е. информация за паспортно-визови и за медицински изисквания, свързани с пътуването и престоя. Освобождаване на туроператора от задължението за информиране на потребителя по тези въпроси нито се изисква от директивата, нито е логично. Ако потребителят не отговаря на паспортно-визовите и медицински изисквания на страната, посещението на която е предвидено в програмата на туристическия пакет, той няма да бъде допуснат да влезе на територията ѝ. За да не става това туроператорът трябва да информира потребителя за тези изисквания, а последният най-добре знае дали отговаря на тях. Ако не може да покрие тези изисквания най-разумно е потребителят да се откаже от сключването на договора. Тези съображения важат в пълна сила и при договаряне в последния момент. Властите на съответната държава ще се интересуват дали потребителят-турист отговаря на паспортно-визовите и медицински изисквания за влизането и престоя на територията ѝ, а не дали договорът му с туроператора е сключен в последния момент или много преди това. Разглеждания проблем поставя въпроса и за отговорността на туроператора, в случая, в който потребителят поради това, че не отговаря на паспортно-визовите и медицински изисквания, не бъде допуснат в съответната държава и не може да продължи пътуването си. Възможно е в такъв случай туроператорът да се позове на обективна невъзможност да изпълни задълженията си по останалата част от програмата на туристическия пакет и да се освободи от отговорност.

В заключение по този въпрос, предложението ми *de lege ferenda* е законодателят да отмени ал. 2 на чл. 29 ЗТ. За яснота би могло ал. 2 на чл. 29 ЗТ да не бъде отменяна, а да се измени, като се възприеме аналогичен на използвания в директивата текст на разпоредбата на ал. 2 на чл. 29 ЗТ, а именно: *„(2) Задължението за предоставяне на информация по ал. 1 и по чл. 28, ал. 5 не е пречка за извършване на резервации и сключване на договор за организирано пътуване в последния момент.*”

4. Информация, предоставяна след сключването на договора и преди началото на пътуването

Разглежданите по-горе задължения за предоставяне на информация имат предоговорен характер, а задължението за предоставяне на информация, което ще разгледам по-долу, възниква след сключването на договора и изпълнението му е изпълнение на задължение по възникналото правоотношение между туроператора и потребителя.

Подобно на чл. 4, т. 1, б. "б" от Директива 90/314/ЕИО в чл. 32 ЗТ нашият законодател е предвидил задължение на туроператора пряко или чрез туристическия агент да предостави на потребителя определена информация след сключването на договора, но преди началото на пътуването. За разлика от директивата, която изисква информацията да бъде предоставена «своевременно», в чл. 32 ЗТ се конкретизира, че информацията трябва да бъде предоставена не по-късно от 7 работни дни преди началото на пътуването. Така се избягва необходимостта от преценка за всеки отделен случай на «своевременността» на предоставянето на информация. Щом е предоставена поне 7 работни дни преди началото на пътуването значи информацията е предоставена своевременно. Разбира се, няма пречка тя да се предостави и по-рано, стига да е налична. Когато периодът между сключването на договора и началната дата на пътуването е по-кратък от 7 работни дни информацията трябва да се предостави при сключването на договора.

Информацията трябва да съдържа:

1. данни за представител на туроператора в посещаваното място, а ако няма такъв – данни за установяване на контакт с организации в посещаваното място, които могат да му окажат съдействие при възникване на затруднение; когато няма и такава организация на потребителя трябва да се предостави, на потребителя се предоставя телефонен или факс-номер за връзка с туроператора или туристическия агент;

2. времето и местата на междинните спирания и връзки;

3. вида и категорията на използваните транспортни средства и вида на мястото, което потребителят ще заеме в транспортното средство;

4. застраховките, свързани с изпълнението на договора;

5. възможността за сключване на застрахователен договор за покриване на разходите в случай на отказ от пътуване от страна на потребителя и на разходите за съдействие, включително при репатриране, както и за случаите на злополука, болест или смърт.

Когато съгласно договора за организирано туристическо пътуване **малолетно или непълнолетно лице ще пътува в чужбина** туроператорът трябва да предостави на

родителя, настойника или попечителя информация, даваща възможност за пряк контакт с малолетния/непълнолетния или отговарящото за него лице на мястото на пребиваването му (ал. 3 на чл. 32 ЗТ). В случая нашият законодател е заложил завишен стандарт на защита, като е предвидил такава информация да се предоставя и по отношение на непълнолетни лица (14-18 годишни), а не само по отношение на малолетни лица, както е в директивата.

В заключение може да се каже, че българският законодател сравнително адекватно е отразил изискванията на Директива 90/314/ЕИО относно задълженията на туроператора за предоставяне на информация на потребителя. Посочените по-горе предложения *de lege ferenda* по мое мнение биха допринесли за усъвършенстване на съществуващите законодателни решения. Голямото предизвикателство обаче остава приложението на тези изисквания в практиката. Надявам се тази статия да бъде полезна и тази посока.

** Статията е публикувана за първи път в сп. Съвременно право, 2010, № 3.*