

Актуальные вопросы, связанные с защитой прав потребителей, в связи с ситуацией с коронавирусом

1. Общие вопросы

Отсутствие масок в аптеках.

На основании п. 5.1.2 Положения о Федеральной службе по надзору в сфере здравоохранения утвержденного Постановлением Правительства РФ от 30.06.2004 № 323 «Об утверждении Положения о Федеральной службе по надзору в сфере здравоохранения» Росздравнадзор осуществляет государственный контроль за обращением медицинских изделий. Росздравнадзор открыл общероссийскую горячую линию по вопросам отсутствия в аптеках медицинских масок и противовирусных препаратов. Позвонить на номер 8 (800) 550-99-03 можно бесплатно из любого региона. Справочная Росздравнадзора: (495) 698-45-38, (499) 578-02-30, адрес: 109074, Москва, Славянская площадь, д. 4, стр. 1.

Другие меры профилактики ОРВИ и коронавирусной инфекции:

1. Воздержаться от посещения общественных мест: торговых центров, спортивных и зрелищных мероприятий, транспорта в час пик;
2. Избегать близких контактов и пребывания в одном помещении с людьми, имеющими видимые признаки ОРВИ (кашель, чихание, выделения из носа);
3. Мыть руки с мылом и водой тщательно после возвращения с улицы, контактов с посторонними людьми;
4. Дезинфицировать гаджеты, оргтехнику и поверхности, к которым прикасаетесь;
5. Ограничить по возможности при приветствии тесные объятия и рукопожатия;
6. Пользоваться только индивидуальными предметами личной гигиены (полотенце, зубная щетка).

Для оперативного информирования населения о распространении коронавируса в стране, Правительством Российской Федерации создан ресурс стопкоронавирус.рф, на котором размещены подробные материалы о профилактике коронавируса.

Завышение цен на маски (иные продовольственные/непродовольственные товары).

Полномочиями по контролю в данной части обладает Федеральная антимонопольная служба. Актуальную информацию о мониторинге цен на маски можно отслеживать на сайте ФАС в специальном разделе: <https://fas.gov.ru/pages/monitoring-cen-na-maskihttps>. В случае завышения цен на маски необходимо обращаться в ФАС России : 125993, г. Москва, ул. Садовая-Кудринская, д. 11, E-mail: delo@fas.gov.ru, Многоканальный телефон ФАС России: (499) 755-23-23. Аналогичный алгоритм действует и при завышении цен на иные товары.

Как провериться на коронавирус?

Все лица, прибывающие на территорию Российской Федерации, подлежат изоляции и медицинскому наблюдению по месту жительства. О факте прибытия необходимо сообщить на «горячую линию» тел. 112. Самостоятельная сдача анализов на коронавирус не предусмотрена. Обследование на COVID-19 назначается медицинскими работниками в случае: прибытия из эпидемиологически неблагополучных по COVID-19 стран и регионов за 14 дней до появления симптомов;

- наличия тесных контактов за последние 14 дней с лицами, находящимися под наблюдением по COVID-19, которые в последующем заболели;
- наличия тесных контактов за последние 14 дней с лицами, у которых лабораторно подтвержден диагноз COVID-19.

Забор проб для анализа осуществляет медицинский работник. Исследование образцов проводится в Центре гигиены и эпидемиологии в субъекте РФ.

Подробная информация о количестве заболевших в конкретных странах в ежедневном режиме публикуется на сайте Роспотребнадзора <https://www.rospotrebnadzor.ru> (Информационный бюллетень о ситуации и принимаемых мерах по недопущению распространения заболеваний, вызванных новым коронавирусом).

2. Туристские услуги

Как расторгнуть договор о реализации туристского продукта и вернуть денежные средства в условиях распространения коронавируса COVID-19:

- В случае путешествия в страну, где действует режим угрозы безопасности туристов (Китай, Италия, Иран, Южная Корея и др. - <https://www.russiatourism.ru/news/16568/>; <https://www.russiatourism.ru/news/16533/>).

Согласно пункту 5.3.2 Положения о Федеральном агентстве по туризму, утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 31 декабря 2004 года № 901 функция по информированию туроператоров, турагентов и туристов (экскурсантов) об угрозе безопасности туристов (экскурсантов) в стране (месте) временного пребывания, предусматривающая опубликование соответствующих официальных сообщений на этот счет в государственных средствах массовой информации, статьей 14 Федерального закона от 24.11.1996 №132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (далее - Закон № 132-ФЗ) возложена на Ростуризм.

Подробная информация по ситуациям в разных странах (угроза безопасности, прекращение авиаперевозок, запрет на въезд, аннулирование виз и другое) в ежедневном режиме публикуется на сайте Ростуризма <https://www.russiatourism.ru/>

В связи с обстоятельствами, свидетельствующими о возникновении угрозы безопасности здоровья туристов в настоящий момент Ростуризмом не рекомендованы к посещению следующие страны:

Китайская Народная Республика - с 24.01.2020. Данная информация была опубликована 24 января 2020г. (<https://www.russiatourism.ru/news/16533/>). *Примерный бланк прилагается – Приложение 1.*

Итальянская Республика, Республике Корея и Исламская Республика Иран – с 27.02.2020. Данная информация была опубликована 27 февраля 2020г. (<https://www.russiatourism.ru/news/16568/>). *Примерный бланк прилагается - Приложение 2.*

Соответственно, при расторжении договора о реализации туристского продукта в связи с наступлением обстоятельств, указанных в статье 14 Закона № 132-ФЗ, туристу и (или) иному заказчику до начала путешествия возвращается денежная сумма, равная общей цене туристского продукта, а после начала путешествия - ее часть в размере, пропорциональном стоимости не оказанных туристу услуг.

- В случае путешествия в страну, в отношении которой не введен режим угрозы безопасности туристов, но имеются другие обстоятельства, по которым поездка не может состояться (запрет на въезд, аннулирование виз, запрет авиаперелетов и подобное, <https://www.russiatourism.ru/news/16620/>).

Турист вправе отказаться от услуг в соответствии со ст. 10 Закона № 132-ФЗ, ст. 451 ГК Российской Федерации (далее – ГК РФ), в связи с существенными изменениями обстоятельств, из которых исходили стороны при заключении договора. *Примерный бланк прилагается - Приложение 3.*

Обоснованность требования при несогласии с ним второй стороны будет оценивать суд. При расторжении договора вследствие существенно изменившихся обстоятельств суд по требованию любой из сторон определяет последствия расторжения договора, исходя из необходимости справедливого распределения между сторонами расходов, понесенных ими в связи с исполнением этого договора.

Основанием для отказа от поездок за пределы России или их переноса на более поздний срок также являются рекомендации Ростуризма опубликованные на официальном сайте <https://www.russiatourism.ru>:

- гражданам России, по возможности, временно воздержаться от поездок за пределы Российской Федерации до нормализации эпидемиологической обстановки;
- российским организованным туристам обратиться к туроператору с просьбой о переносе срока совершения путешествия на более поздний срок;
- российским туроператорам временно воздержаться от отправки российских туристов на территорию иностранных государств и оказать максимальное содействие туристам в перебронировании сроков совершения путешествия на более поздний срок.

- В случае отказа от путешествия внутри страны.

Потребитель вправе обратиться к исполнителю за расторжением или изменением договора на основании ст. 451 ГК РФ, ст. 10 Закона № 132-ФЗ со ссылкой на существенное изменение обстоятельств (эпидемиологическое неблагополучие в регионе, куда организована поездка, массовое закрытие культурно-зрелищных мероприятий, ограничение на проведение массовых мероприятий и другое). Обоснованность требования при несогласии с ним второй стороны будет оценивать суд.

В каждом регионе необходимо уточнять, какие ограничения введены (получить такие сведения можно, например, на официальном сайте правительства региона, администраций муниципалитетов, например, в Москве с 20.03.2020 закрыты театры, кинотеатры, музеи и запрещены различные ярмарки и фестивали).

3. Транспортные услуги (приостановление сообщения; расторжение договора по инициативе потребителя)

- Железнодорожные перевозки

Официальная информация об ограничении ж/д-сообщения размещается на сайте <https://www.rzd.ru/>, в том числе об ограничениях по передвижению и пересечению границ с другими странами. До особого указания временно приостановлено курсирование поездов между Российской Федерацией и КНР, КНДР, Монголией, Чехией, Германией, Францией, Украиной, Молдовой, Латвией, Литвой, Азербайджаном, Узбекистаном, Казахстаном, Финляндией. Неиспользованные билеты, оформленные в российских пунктах продаж, можно вернуть без удержания сборов и плат (изменения в движении поездов - https://pass.rzd.ru/static/public/ru?STRUCTURE_ID=5125&layer_id=3290&refererLayerId=3290&id=2764). «Федеральная пассажирская компания» предоставляет пассажирам возможность вернуть деньги за «невозвратные» билеты. Это можно сделать с 14 марта по 10 апреля 2020 года. Решение принято в связи с отменой ряда массовых мероприятий в различных регионах страны в целях недопущения распространения коронавирусной инфекции. Обращаем внимание, что возврат денежных средств за невозвратные билеты производится только в билетных кассах.

- Авиаперевозки

- Отказ от поездок в связи с отменой/изменением рейса перевозчиком.

В соответствии с п. 227 Федеральных авиационных правил «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей», утвержденных приказом Минтранса России от 28.06.2007 № 82 (далее по тексту ФАП № 82) в случае **отмены рейса** отказ пассажира квалифицируется как **вынужденный**, и на основании пункта 116 Правил формирования и применения тарифов на регулярные воздушные перевозки пассажиров и багажа, взимания сборов в области гражданской авиации, утвержденных Приказом Минтранса России от 25 сентября 2008 года № 155, в случае прекращения действия договора воздушной перевозки

пассажира в связи с вынужденным отказом пассажира от перевозки пассажиру возвращается вся сумма, уплаченная за перевозку, если перевозка ни на одном участке не была выполнена.

Потребителю необходимо написать перевозчику **заявление о вынужденном отказе**.

Справочно: оказание услуг воздушной перевозки регулируется Гражданским кодексом Российской Федерации (далее - ГК РФ), Воздушным кодексом Российской Федерации (далее - ВК РФ), Приказом Министерства транспорта Российской Федерации от 28.06.2007 № 82 «Об утверждении Федеральных авиационных правил «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей»» (далее – Правила воздушных перевозок), Приказом Министерства транспорта Российской Федерации от 25.09.2008 № 155 «Об утверждении Правил формирования и применения тарифов на регулярные воздушные перевозки пассажиров и багажа, взимания сборов в области гражданской авиации» (далее - Правила формирования и применения тарифов), Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее - Закон «О защите прав потребителей»). В случае вынужденного отказа пассажира от воздушной перевозки уплаченная за воздушную перевозку провозная плата возвращается в полном объеме (пункт 2 статьи 108 ВК РФ, пункт 116 главы XVI Правил формирования и применения тарифов). Перечень случаев вынужденного отказа пассажира от перевозки, указанный в пункте 227 Правил воздушных перевозок, не является исчерпывающим, поскольку в нем содержится оговорка о том, что перевозчик может признать отказ пассажира от перевозки вынужденным и в других случаях.

При этом в случае прекращения действия договора воздушной перевозки пассажира в связи с вынужденным отказом пассажира от всей перевозки сбор за оформление билета, сбор за оформление ордера разных сборов, сбор за оформление электронного многоцелевого документа, сбор за оформление квитанции оплаты сверхнормативного багажа, сборы иностранных государств, топливный сбор, сбор за предоставление услуг автоматизированных систем бронирования, аэропортовый сбор за обеспечение авиационной безопасности и аэропортовый сбор за предоставление аэровокзального комплекса подлежат возврату пассажиру (пункт 120 Правил формирования и применения тарифов)

С 16.03.2020 г. временно ограничено авиасообщение со всеми странами ЕС, Норвегией и Швейцарией за исключением рейсов из Москвы в столицы государств ЕС, Норвегии и Швейцарии и обратно. Информации о сроках возобновления авиасообщения не имеется. Данная информация опубликована на сайте Ростуризма <http://www.russiatourism.ru/news/16588/> -

В соответствии с поручением Правительства Российской Федерации № ТГ-П12-2111 от 20.03.2020 с 00:00 часов по московскому времени 23.03.2020 вводится временное ограничение на осуществление пассажирских авиаперевозок с территории Российской Федерации на территорию иностранных государств (<http://www.favt.ru/novosti-novosti/?id=6260>). *Примерный бланк заявления о возврате денежных средств в связи с отменой рейса прилагается – Приложение 4.*

Актуальная информация по ограничению или запрету авиаперевозок размещается на сайте Ростуризма <https://www.russiatourism.ru/>, Росавиации - <https://favt.ru/>.

Телефоны российских авиакомпаний

Авиакомпания	Телефон
---------------------	----------------

Аэрофлот	+7(495) 784-72-42, +7-495-223-5555 (Москва), 8-800-444-5555 (звонок по России бесплатный), *555 (для мобильных телефонов) https://www.aeroflot.ru/ru-ru/news/61704
Победа	+7 (809) 505-4777 (звонок платный) https://www.pobeda.aero/about/news/436
Сибирь	8-800-700-07-07 (для бесплатных звонков по России) Москва +7 495 783-0707 https://www.s7.ru/ru/info/notification/covid-19/#europe
Ютэйр	8 (800) 234-00-88 (для бесплатных звонков по России) +7 (495) 211-40-30 https://www.utair.ru/information/aktualnaya-informatsiya-o-reysakh-v-berlin-i-milan/?utm_source=notification
Уральские авиалинии	8 800-7700-262 (для бесплатных звонков по России) +7 (499) 920-22-52 *0262, телефон для бесплатных звонков с мобильных на территории РФ https://new.uralairlines.ru/news/element/nevozvratnye-bilety-uralskikh-avialinii-mozhno-vernout-obmenyat-ili-perenesti-vylet-/

Информация для пассажиров, чьи рейсы не были отменены на момент отказа от авиаперевозки:

Авиаперевозчики вправе заключать с пассажирами договоры воздушной перевозки с условием о возврате провозной платы при расторжении договора перевозки (по возвратному тарифу) и без условия о возврате (по невозвратному тарифу).

При расторжении договора перевозки с условием о возврате провозной платы (по возвратному тарифу).

- возвращается уплаченная за воздушную перевозку провозная плата, за исключением фактически понесенных авиаперевозчиком, если пассажир уведомил авиаперевозчика об отказе от воздушной перевозки за 24 часа до окончания регистрации на рейс;

- возвращается уплаченная за воздушную перевозку провозная плата, с взысканием неустойки в размере 25% уплаченной за воздушную перевозку пассажира провозной платы и суммы расходов перевозчика, фактически понесенных им, если пассажир уведомил авиаперевозчика об отказе от воздушной перевозки позднее, чем за 24 часа до окончания регистрации на рейс, но до окончания самой регистрации;

- не возвращается провозная плата пассажиру, если пассажир уведомил авиаперевозчика об отказе от воздушной перевозки после окончания регистрации на рейс.

При расторжении договора перевозки без условия о возврате (по невозвратному тарифу).

Пассажиры, купившие авиабилеты по указанному тарифу, смогут вернуть всю сумму, если откажутся от воздушной перевозки, в случае вынужденного отказа пассажира от перевозки (по основаниям, установленным в ч. 2 ст. 108 Воздушного кодекса РФ - болезнь пассажира или члена его семьи либо близкого родственника, совместно следующих с ним на воздушном судне, смерть члена его семьи или близкого родственника).

ВАЖНО! При отказе от перевозок по направлениям, где не введены запреты или ограничения на движение, полного (частичного) возврата денежных средств можно требовать на основании ст. 451 ГК РФ, со ссылкой на существенно изменившиеся обстоятельства.

К таким обстоятельствам, кроме угрозы заболевания коронавирусом, дополнительно может быть отнесено сообщение об отмене мероприятия, на которое потребитель следовал, введение в регионе, куда потребитель направлялся, ограничительных мер и другое.

При отказе авиаперевозчика от изменения (расторжения) договора гражданин вправе обратиться в суд, который будет оценивать обоснованность соответствующего требования.

При расторжении договора вследствие существенно изменившихся обстоятельств суд по требованию любой из сторон определяет последствия расторжения договора, исходя из необходимости справедливого распределения между сторонами расходов, понесенных ими в связи с исполнением этого договора. *Примерный бланк заявления о возврате денежных средств в связи с отменой рейса прилагается – Приложение 5.*

4. Культурно-зрелищные, спортивные и иные массовые мероприятия (ограничения проведения или отказ от участия по инициативе гражданина)

1. Министерство культуры Российской Федерации (<https://www.mkrf.ru/>) приняло решение о введении комплекса неотложных мер санитарно-эпидемиологической безопасности. В соответствии с Приказом «О деятельности находящихся в ведении Минкультуры России организаций в условиях угрозы распространения новой коронавирусной инфекции (COVID-19) на территории Российской Федерации», а также дополнениями к нему, вводится ряд ограничений деятельности подведомственных учреждений – музеев, театров, филармоний, цирков и иных организаций исполнительских искусств, а также организаций, осуществляющих публичную демонстрацию фильмов. В частности, приостанавливается допуск посетителей в музеи, а также организации, осуществляющие выставочную деятельность; вводится временный запрет на проведение спектаклей, музыкальных концертов, цирковых представлений и иных массовых мероприятий. Аналогичные рекомендации были направлены в региональные органы управления культурой.

2. В каждом регионе вводятся свои ограничения по проведению мероприятий. Чаще всего – устанавливаются на основании указов губернаторов, мэров.

3. Организатор мероприятия может на своем сайте опубликовать официальную информацию об отмене мероприятий.

Общий алгоритм действий по отказу от посещения мероприятия:

1) Совокупность указанных выше фактов дает право требовать расторжение договора в соответствии с существенно изменившимися обстоятельствами по ст. 451 ГК РФ.

Необходимо обратиться к организатору мероприятия с письменным требованием о расторжении договора по ст. 451 ГК РФ. При обращении к организатору мероприятия необходимо представить документы, подтверждающие запрет, ограничение на проведения мероприятия (например, указ мэра, губернатора, приказ регионального Министерства культуры и другое).

2) К правоотношениям, возникающим при реализации и возврате билетов на зрелищно-развлекательные мероприятия, подлежат применению также положения статьи 52-52.1 «Основ законодательства Российской Федерации о культуре» от 9 октября 1992 года № 3612-1. В случае отмены, замены либо переноса, проводимого организацией мероприятия посетителю по его инициативе, возмещается в установленном организацией порядке полная стоимость билета, либо посредником, у которого был приобретен билет.

При несогласии с отказом организатора вернуть денежные средства, либо с суммой, удерживаемой организатором, необходимо обращаться с иском в суд.

Полезные контакты

Единый сайт по коронавирусу - стопкоронавирус.рф (<https://стопкоронавирус.рф/#prevention>);

Единый телефон по коронавирусу 8-800-2000-112;

Горячая линия Роспотребнадзора 8-800-555-49-43;

Горячая линия Росздравнадзора 8-800-550-99-03;

Горячая линия для туристов Ростуризма (499)-678-12-03 круглосуточно; 8-915-117-04-51 с понедельника по пятницу, с 10 до 19:00;

Горячая линия МИД России (495) 587-88-60 (круглосуточно);

Информация МИД России для российских и иностранных граждан в связи с коронавирусной инфекцией - <https://www.mid.ru/informacia-dla-rossijskih-i-inostrannyh-grazdan-v-svazi-s-koronavirusnoj-infekciej>;

Приложение 1
**Заявление о расторжении договора о реализации
туристского продукта
в Китайскую Народную Республику**

Наименование турагентства _____

Адрес: _____

Наименование туроператора _____

Адрес: _____

от _____

(ФИО)

Проживающего(ей) по адресу: _____

тел. _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

о расторжении договора о реализации туристского продукта в Китайскую Народную Республику и возврате денежных средств

«_____» _____ 20 г. между мной _____ и _____ был заключен договор № _____ от _____ о реализации туристского продукта по размещению и перевозке в Китайскую Народную Республику, срок поездки с _____ по _____, продолжительность тура _____ дней/ночей, _____ взрослых и _____ ребенок. Согласно условиям договора, туристский продукт бронируется и формируется туроператором _____. По данному договору мной уплачена сумма _____ рублей.

Таким образом, свои обязательства по договору я исполнил(а) в полном объеме, однако из сообщения на официальном сайте Федерального Агентства по туризму Министерства экономического развития РФ (далее – *Ростуризм*) я узнал(а) о наличии обстоятельств, свидетельствующих о возникновении угрозы безопасности здоровья туристов, находящихся в КНР, связанных с участвовавшими случаями заражения новым коронавирусом (COVID-19). Данная информация была опубликована 24 января 2020 (<https://www.russiatourism.ru/news/16533/>).

Согласно ст. 10 Федерального закона от 24.11.1996 №132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ» (далее - *Закон*) каждая из сторон вправе потребовать изменения или расторжения договора о реализации туристского продукта в связи с существенным изменением обстоятельств, из которых исходили стороны при заключении договора. К существенным изменениям обстоятельств относятся, в частности, ухудшение условий путешествия, указанных в договоре.

Согласно ст.14 данного Закона под безопасностью туризма понимаются безопасность туристов (экскурсантов), сохранность их имущества, а также ненанесение ущерба при совершении путешествий окружающей среде, материальным и духовным ценностям общества, безопасности государства.

В случае возникновения обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране (месте) временного пребывания туристов (экскурсантов) угрозы безопасности их жизни и здоровья, а равно опасности причинения вреда их имуществу, турист (экскурсант) и (или) туроператор (турагент) вправе потребовать в судебном порядке расторжения договора о реализации туристского продукта или его изменения. Наличие указанных обстоятельств

подтверждается соответствующими решениями федеральных органов государственной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, принимаемыми в соответствии с федеральными законами.

При расторжении до начала путешествия договора о реализации туристского продукта в связи с наступлением обстоятельств, указанных в настоящей статье, **туристу и (или) иному заказчику возвращается денежная сумма, равная общей цене туристского продукта**, а после начала путешествия - ее часть в размере, пропорциональном стоимости не оказанных туристу услуг.

Функция по информированию туроператоров, турагентов и туристов (экскурсантов) об угрозе безопасности туристов (экскурсантов) в стране (месте) временного пребывания, предусматривающая опубликование соответствующих официальных сообщений на этот счет в государственных средствах массовой информации, статьей 14 Закона № 132-ФЗ возложена на Ростуризм (согласно пункту 5.3.2 Положения о Федеральном агентстве по туризму, утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 31 декабря 2004 года № 901).

Реализация названного полномочия осуществляется Ростуризмом на основании Административного регламента по предоставлению Федеральным агентством по туризму государственной услуги по информированию в установленном порядке туроператоров, турагентов и туристов (экскурсантов) об угрозе безопасности туристов (экскурсантов) в стране (месте) временного пребывания, утвержденного приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27 июня 2012 года № 666.

Таким образом, уполномоченным федеральным органом исполнительной власти - **Ростуризмом** – была опубликована соответствующая информация в СМИ об угрозе безопасности жизни и здоровья туристов в КНР, что соответствует требованиям ст. 14 Закона. Данная информация не была известна мне на момент заключения договора, свидетельствует о существенном изменении условий реализации туристского продукта. В случае, если бы указанная информация была доведена до моего сведения при заключении договора, то данный договор мною не был бы заключен, так как его реализация представляет угрозу моей жизни и здоровью.

На основании вышеизложенного и в соответствии со статьями 10, 14 Федерального закона от 24.11.1996 №132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ», **ПРОШУ:**

Расторгнуть договор о реализации туристского продукта № _____ от _____ г. и вернуть сумму в размере _____ рублей за не оказанные туристские услуги.

Денежные средства прошу перечислить на мой счет по следующим реквизитам:

В случае неисполнения вышеназванных требований в добровольном порядке оставляю за собой право обратиться в суд с иском о взыскании убытков и компенсации морального вреда;

О принятом решении прошу Вас уведомить письменно (в течение 10 дней с момента получения претензии) по адресу: _____, предварительно сообщив мне по телефону: _____.

Приложение:

1. Договор о реализации туристского продукта № _____ от _____ г.
2. Документ об оплате услуг _____

« ____ » _____ 20__ г.

Заявление о расторжении договора о реализации туристского продукта в Итальянскую Республику, Республику Корея и Исламскую Республику Иран

Наименование турагентства _____

Адрес: _____

Наименование туроператора _____

Адрес: _____

от _____

(ФИО)

Проживающего(ей) по адресу: _____

тел. _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

о расторжении договора о реализации туристского продукта и возврате денежных средств

« ____ » _____ 20 г. между мной _____ и _____ был заключен договор № _____ от _____ о реализации туристского продукта по размещению и перевозке в _____, срок поездки с _____ по _____, продолжительность тура _____ дней/ночей, _____ взрослых и _____ ребенок. Согласно условиям договора, туристский продукт бронируется и формируется туроператором _____. По данному договору мной уплачена сумма _____ рублей.

Таким образом, свои обязательства по договору я исполнил(а) в полном объеме, однако из сообщения на официальном сайте Федерального Агентства по туризму Министерства экономического развития РФ (далее – *Ростуризм*) я узнал(а) о наличии обстоятельств, свидетельствующих о возникновении угрозы безопасности здоровья туристов, находящихся в _____, связанных с участвовавшими случаями заражения новым коронавирусом (COVID-19). Данная информация была опубликована 27 февраля 2020 (<https://www.russiatourism.ru/news/16568/>).

Согласно ст. 10 Федерального закона от 24.11.1996 №132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ» (далее - *Закон*) каждая из сторон вправе потребовать изменения или расторжения договора о реализации туристского продукта в связи с существенным изменением обстоятельств, из которых исходили стороны при заключении договора. К существенным изменениям обстоятельств относятся, в частности, ухудшение условий путешествия, указанных в договоре.

Согласно ст.14 данного Закона под безопасностью туризма понимаются безопасность туристов (экскурсантов), сохранность их имущества, а также ненанесение ущерба при совершении путешествий окружающей среде, материальным и духовным ценностям общества, безопасности государства.

В случае возникновения обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране (месте) временного пребывания туристов (экскурсантов) угрозы безопасности их жизни и здоровья, а равно опасности причинения вреда их имуществу, турист (экскурсант) и (или) туроператор (турагент) вправе потребовать в судебном порядке расторжения договора о реализации туристского продукта или его изменения. Наличие указанных обстоятельств подтверждается соответствующими решениями федеральных органов государственной власти,

органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, принимаемыми в соответствии с федеральными законами.

При расторжении до начала путешествия договора о реализации туристского продукта в связи с наступлением обстоятельств, указанных в настоящей статье, **туристу и (или) иному заказчику возвращается денежная сумма, равная общей цене туристского продукта**, а после начала путешествия - ее часть в размере, пропорциональном стоимости не оказанных туристу услуг.

Функция по информированию туроператоров, турагентов и туристов (экскурсантов) об угрозе безопасности туристов (экскурсантов) в стране (месте) временного пребывания, предусматривающая опубликование соответствующих официальных сообщений на этот счет в государственных средствах массовой информации, статьей 14 Закона № 132-ФЗ возложена на Ростуризм (согласно пункту 5.3.2 Положения о Федеральном агентстве по туризму, утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 31 декабря 2004 года № 901).

Реализация названного полномочия осуществляется Ростуризмом на основании Административного регламента по предоставлению Федеральным агентством по туризму государственной услуги по информированию в установленном порядке туроператоров, турагентов и туристов (экскурсантов) об угрозе безопасности туристов (экскурсантов) в стране (месте) временного пребывания, утвержденного приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27 июня 2012 года № 666.

Таким образом, уполномоченным федеральным органом исполнительной власти - **Ростуризмом** – была опубликована соответствующая информация в СМИ об угрозе безопасности жизни и здоровья туристов в _____, что соответствует требованиям ст. 14 Закона. Данная информация не была известна мне на момент заключения договора, свидетельствует о существенном изменении условий реализации туристского продукта. В случае, если бы указанная информация была доведена до моего сведения при заключении договора, то данный договор мною не был бы заключен, так как его реализация представляет угрозу моей жизни и здоровью.

На основании вышеизложенного и в соответствии со статьями 10, 14 Федерального закона от 24.11.1996 №132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ»,

ПРОШУ:

Расторгнуть договор о реализации туристского продукта № _____ от _____ г. и вернуть сумму в размере _____ рублей за не оказанные туристские услуги.

Денежные средства прошу перечислить на мой счет по следующим реквизитам:

_____.

В случае неисполнения вышеназванных требований в добровольном порядке оставляю за собой право обратиться в суд с иском о взыскании убытков и компенсации морального вреда;

О принятом решении прошу Вас уведомить письменно (в течение 10 дней с момента получения претензии) по адресу: _____, предварительно сообщив мне по телефону: _____.

Приложение:

1. Договор о реализации туристского продукта № _____ от _____ г.
2. Документ об оплате услуг _____

« ____ » _____ 20__ г.

Приложение 3

Заявление об отказе от договора о реализации туристского продукта в страну, в отношении которой не введен режим угрозы безопасности туристов, но имеются другие обстоятельства, по которым поездка не может состояться

Наименование турагентства _____

Адрес: _____

Наименование туроператора _____

Адрес: _____

от _____

(ФИО)

Проживающего(ей) по адресу: _____

тел. _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

О расторжении договора в связи с существенным изменением обстоятельств, связанных с участвовавшими случаями заражения новым коронавирусом

«_____» _____ 20 _____ г. между _____ мной

и _____ был заключен договор № _____ от _____ о реализации туристского продукта по размещению и перевозке в _____, срок поездки с _____ по _____, продолжительность тура _____ дней/ночей, _____ взрослых и _____ ребенок. Согласно условиям договора, туристский продукт бронируется и формируется туроператором _____. По данному договору мной уплачена сумма _____ рублей. Таким образом, свои обязательства по договору я исполнил(а) в полном объеме.

Ст. 451 Гражданского кодекса РФ предусмотрена возможность расторжения договора в связи с существенным изменением обстоятельств, из которых стороны исходили при заключении договора. Изменение обстоятельств признается **существенным, когда они изменились настолько, что, если бы стороны могли это разумно предвидеть, договор вообще не был бы ими заключен или был бы заключен на значительно отличающихся условиях.**

После заключения договора и до даты вылета я узнал(а) о существенном изменении обстоятельств, из которых я исходила при заключении договора, связанных с участвовавшими случаями заражения новым коронавирусом (COVID-19):

На официальном сайте Всемирной организации здравоохранения <https://www.who.int/> размещена информация по состоянию на 11.03.2020 об объявлении заболевания коронавирусом пандемией, то есть официально признано распространение данного заболевания во всем мире.

На сайте Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека <https://www.rosпотребнадзор.ru/> ведется ежедневный мониторинг ситуации по заболеванию коронавирусом в странах мира, в том числе имеется рекомендация воздержаться от поездок в страны с неблагоприятной эпидемиологической обстановкой. Также

на сайте Роспотребнадзора размещены рекомендации для лиц, прибывающих из неблагополучных регионов, в том числе о возможности их помещения под медицинское наблюдение в течение 14 дней.

На официальном сайте Федерального Агентства по туризму Министерства экономического развития РФ (далее – Ростуризм) <https://www.russiatourism.ru/> размещена информация для туристов от 15.03.2020, в которой даны разъяснения по распространению заболевания в различных странах и предпринимаемых противоэпидемических мероприятиях (в том числе, ограничение во въезде в некоторые страны, выдаче виз и другое), об отмене авиасообщения с рядом стран, кроме того, даны рекомендации воздержаться от поездок в страны с неблагополучной эпидемиологической обстановкой.

Ростуризм принимает решение о наличии угрозы безопасности туристов в соответствии с приказом Минкультуры России от 27.06.2012 N 666 «Об утверждении Административного регламента по предоставлению Федеральным агентством по туризму государственной услуги по информированию в установленном порядке туроператоров, турагентов и туристов (экскурсантов) об угрозе безопасности туристов (экскурсантов) в стране (месте) временного пребывания».

При этом согласно информации на сайте Ростуризма от 19.09.2020 «Рекомендации о выезде» туристам, выезжающим за пределы РФ, рекомендовано по возможности, временно воздержаться от поездок за пределы Российской Федерации до нормализации эпидемиологической обстановки.

Кроме того, Постановлением Главного государственного санитарного врача от 18.03.2020 № 7 на лиц, прибывающих из-за границы, вложена обязанность соблюдать домашнюю изоляцию в течение 14 дней со дня въезда в РФ.

Таким образом, приведенные выше обстоятельства свидетельствуют о том, что в стране _____, в которую у меня запланирована туристская поездка, сложилась неблагоприятная эпидемиологическая ситуация, которая может влечь за собой для меня и моих спутников риск заражения новым коронавирусом (2019 – nCoV), а также после возвращения неблагоприятные последствия для лиц, контактирующих со мной, в том числе с риском их заболевания и распространения вируса, а также их изоляции в целях соблюдения карантина и направления под медицинское наблюдение. Более того, в связи с вводимыми различными странами ограничительными мерами (на посещение общественных мест, магазинов, культурных заведений) я в принципе лишюсь возможности реализовать запланированные цели визита в страну перелета.

Считаю, что изложенные выше факты свидетельствуют о существенном изменении обстоятельств, из которых я исходила при заключении договора, и являются по смыслу ст. 451 Гражданского кодекса РФ основанием для расторжения договора авиаперевозки. **В связи с чем до обращения с иском в суд я вправе обратиться к авиаперевозчику с требованием об изменении или расторжении договора.**

При этом в соответствии с 2 ст. 451 Гражданского кодекса РФ, если стороны не достигли соглашения о приведении договора в соответствие с существенно изменившимися обстоятельствами или о его расторжении, договор может быть расторгнут, а по основаниям, предусмотренным пунктом 4 настоящей статьи, изменен судом по требованию заинтересованной стороны при наличии одновременно следующих условий:

1) в момент заключения договора стороны исходили из того, что такого изменения обстоятельств не произойдет;

2) изменение обстоятельств вызвано причинами, которые заинтересованная сторона не могла преодолеть после их возникновения при той степени заботливости и осмотрительности, какая от нее требовалась по характеру договора и условиям оборота;

3) исполнение договора без изменения его условий настолько нарушило бы соответствующее договору соотношение имущественных интересов сторон и повлекло бы для

заинтересованной стороны такой ущерб, что она в значительной степени лишилась бы того, на что была вправе рассчитывать при заключении договора;

4) из обычаев или существа договора не вытекает, что риск изменения обстоятельств несет заинтересованная сторона.

Следовательно, распространение заболевания коронавирусом, в том числе, в стране предполагаемого вылета, является обстоятельством, которое не могло быть мной предусмотрено при заключении договора, возникло по причинам, не зависящим от меня, а также в случае совершения поездки у меня могут наступить неблагоприятные последствия, в том числе для моего состояния здоровья.

На основании вышеизложенного и в соответствии со ст. 451 Гражданского кодекса РФ, п. 227 Общих правил воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей", утв. Приказом Минтранса России от 28.06.2007 N 82,

ПРОШУ:

Расторгнуть договор о реализации туристского продукта № _____ от _____ г. и вернуть сумму _____ в размере _____ рублей за не оказанные туристские услуги.

Денежные средства **в срок 5 дней** с момента получения претензии прошу перечислить на мой счет по следующим реквизитам:

_____.

В случае неисполнения вышеназванных требований в добровольном порядке оставляю за собой право обратиться в суд с иском о взыскании убытков и компенсации морального вреда; а также штрафа в пользу потребителя.

О принятом решении прошу Вас уведомить письменно (в течение 10 дней с момента получения претензии) по указанному выше адресу, предварительно сообщив мне по телефону: _____.

Приложение:

1. Договор о реализации туристского продукта № _____ от _____ г.
2. Документ об оплате услуг _____

« ____ » _____ 20__ г.

**Заявление в связи с введенным ограничением
авиаперевозок в страну прибытия**

Наименование авиаперевозчика _____

Адрес: _____

от _____

(ФИО)

Проживающего(ей) по адресу: _____

тел. _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

О возврате денежных средств в связи с отменой рейса

«_____» _____ 20 г. между мной _____ и _____ (указать перевозчика) заключен договор авиаперевозки по маршруту _____ (указать города вылета-прилета) в следующие даты: вылет туда «_____» _____ года, перелет обратно «_____» _____ года.
Согласно условиям договора, пассажирами являются _____ (указать ФИО пассажиров, на которых приобретены билеты). По договору мной оплачена стоимость перевозки в размере _____ руб., что подтверждается _____ (указать название и реквизиты документа, подтверждающего оплату).

Таким образом, свои обязательства по договору я исполнил(а) в полном объеме. Согласно информации, предоставленной авиаперевозчиком при заключении договора, приобретенные мной билеты не подлежат возврату (так называемый «невозвратный тариф»).

«16» марта 2020 г. я узнал(а) о том, что оперативным штабом по предупреждению завоза и распространения коронавирусной инфекции на территории Российской Федерации с 16.03.2020 г. временно ограничено авиасообщение со всеми странами ЕС, Норвегией и Швейцарией за исключением рейсов из Москвы в столицы государств ЕС, Норвегии и Швейцарии и обратно. Информации о сроках возобновления авиасообщения не имеется. Данная информация опубликована на сайте Ростуризма <https://www.russiatourism.ru/news/16588/>.

или

В соответствии с поручением Правительства Российской Федерации № ТГ-П12-2111 от 20.03.2020 с 00:00 часов по московскому времени 23.03.2020 вводится временное ограничение на осуществление пассажирских авиаперевозок с территории Российской Федерации на территорию иностранных государств (<http://www.favt.ru/novosti-novosti/?id=6260>).

В соответствии с п. 227 «Общих правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей», утв. Приказом Минтранса России от 28.06.2007 N 82 вынужденным отказом пассажира от перевозки признается отказ в случае, **в частности, отмены или задержки рейса, указанного в билете; изменения перевозчиком маршрута перевозки; выполнения рейса не по расписанию и другое.**

Таким образом, ограничения авиасообщения с отменой рейсов, которые мной запланированы, является основанием для признания моего отказа от перелета вынужденным. При этом в случае вынужденного отказа в соответствии с п. 116, 117, 120 Приказа Минтранса России от 25.09.2008 N 155 "Об утверждении Правил формирования и применения тарифов на регулярные воздушные перевозки пассажиров и багажа, взимания сборов в области гражданской авиации пассажиру возвращается вся сумма, уплаченная за перевозку, если перевозка ни на одном участке не была выполнена.

На основании вышеизложенного и в соответствии с п. 227 «Общих правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей», утв. Приказом Минтранса России от 28.06.2007 N 82,

ПРОШУ:

Расторгнуть договор о авиаперевозки, заключенный
« _____ » _____ г. по маршруту _____
в связи с моим вынужденным отказом от перелета.

Денежные средства в размере _____ (указать сумму, оплаченную за билеты) в течение 10 дней прошу перечислить на мой счет по следующим реквизитам:

_____.

В случае неисполнения вышеназванных требований в добровольном порядке оставляю за собой право обратиться в суд с иском о взыскании убытков и компенсации морального вреда.

О принятом решении прошу Вас уведомить письменно (в течение 10 дней с момента получения претензии) по адресу: _____, предварительно сообщив мне по телефону: _____.

Приложение:

1. Билеты от « _____ » _____ 2020 г.
2. Документ об оплате билетов _____

« _____ » _____ 20__ г.

Заявление об отказе от договора авиаперевозки в отношении стран,
с которыми не ограничен авианерелёт

Наименование авиаперевозчика _____

Адрес: _____

от _____

(ФИО)

Проживающего(ей) по адресу: _____

тел. _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

**о расторжении договора в связи с существенным изменением обстоятельств, связанных с
участившимися случаями заражения новым коронавирусом**

« _____ » _____ 20 г. между мной _____ и
_____ (указать перевозчика) заключен договор
авиаперевозки по маршруту _____
(указать города вылета-прилета) в следующие даты: вылет туда
« _____ » _____ года, перелет обратно
« _____ » _____ года.

Согласно условиям договора, пассажирами являются
_____ (указать
ФИО пассажиров, на которых приобретены билеты). По договору мной оплачена стоимость
перевозки в размере _____ руб., что подтверждается
_____ (указать название и реквизиты документа,
подтверждающего оплату).

Таким образом, свои обязательства по договору я исполнил(а) в полном объеме. Согласно информации, предоставленной авиаперевозчиком при заключении договора, приобретенные мной билеты не подлежат возврату (так называемый «невозвратный тариф»).

Ст. 451 Гражданского кодекса РФ предусмотрена возможность расторжения договора в связи с существенным изменением обстоятельств, из которых стороны исходили при заключении договора. Изменение обстоятельств признается **существенным, когда они изменились настолько, что, если бы стороны могли это разумно предвидеть, договор вообще не был бы ими заключен или был бы заключен на значительно отличающихся условиях.**

После заключения договора и до даты вылета я узнал(а) о существенном изменении обстоятельств, из которых я исходила при заключении договора, связанных с участвовавшими случаями заражения новым коронавирусом (COVID-19):

На официальном сайте Всемирной организации здравоохранения <https://www.who.int/> размещена информация по состоянию на 11.03.2020 об объявлении заболевания коронавирусом пандемией, то есть официально признано распространение данного заболевания во всем мире.

На сайте Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека <https://www.rospotrebnadzor.ru/> ведется ежедневный мониторинг

ситуации по заболеванию коронавирусом в странах мира, в том числе имеется рекомендация воздержаться от поездок в страны с неблагоприятной эпидемиологической обстановкой. Также на сайте Роспотребнадзора размещены рекомендации для лиц, прибывающих из неблагоприятных регионов, в том числе о возможности их помещения под медицинское наблюдение в течение 14 дней.

На официальном сайте Федерального Агентства по туризму Министерства экономического развития РФ (далее – Ростуризм) <https://www.russiatourism.ru/> размещена информация для туристов от 15.03.2020, в которой даны разъяснения по распространению заболевания в различных странах и предпринимаемых противоэпидемических мероприятиях (в том числе, ограничение во въезде в некоторые страны, выдаче виз и другое), об отмене авиасообщения с рядом стран, кроме того, даны рекомендации воздержаться от поездок в страны с неблагоприятной эпидемиологической обстановкой.

Ростуризм принимает решение о наличии угрозы безопасности туристов в соответствии с приказом Минкультуры России от 27.06.2012 N 666 «Об утверждении Административного регламента по предоставлению Федеральным агентством по туризму государственной услуги по информированию в установленном порядке туроператоров, турагентов и туристов (экскурсантов) об угрозе безопасности туристов (экскурсантов) в стране (месте) временного пребывания».

Таким образом, приведенные выше обстоятельства свидетельствуют о том, что в стране _____, в которую у меня запланирован вылет, сложилась неблагоприятная эпидемиологическая ситуация, которая может влечь за собой для меня и моих спутников риск заражения новым коронавирусом (COVID-19), а также после возвращения неблагоприятные последствия для лиц, контактирующих со мной, в том числе с риском их заболевания и распространения вируса, а также их изоляции в целях соблюдения карантина и направления под медицинское наблюдение. Более того, в связи с вводимыми различными странами ограничительными мерами (на посещение общественных мест, магазинов, культурных заведений) я в принципе лишюсь возможности реализовать запланированные цели визита в страну перелета.

Считаю, что изложенные выше факты свидетельствуют о существенном изменении обстоятельств, из которых я исходила при заключении договора, и являются по смыслу ст. 451 Гражданского кодекса РФ основанием для расторжения договора авиаперевозки. **В связи с чем до обращения с иском в суд я вправе обратиться к авиаперевозчику с требованием об изменении или расторжении договора.**

При этом в соответствии с 2 ст. 451 Гражданского кодекса РФ, если стороны не достигли соглашения о приведении договора в соответствие с существенно изменившимися обстоятельствами или о его расторжении, договор может быть расторгнут, а по основаниям, предусмотренным пунктом 4 настоящей статьи, изменен судом по требованию заинтересованной стороны при наличии одновременно следующих условий:

- 1) в момент заключения договора стороны исходили из того, что такого изменения обстоятельств не произойдет;
- 2) изменение обстоятельств вызвано причинами, которые заинтересованная сторона не могла преодолеть после их возникновения при той степени заботливости и осмотрительности, какая от нее требовалась по характеру договора и условиям оборота;

3) исполнение договора без изменения его условий настолько нарушило бы соответствующее договору соотношение имущественных интересов сторон и повлекло бы для заинтересованной стороны такой ущерб, что она в значительной степени лишилась бы того, на что была вправе рассчитывать при заключении договора;

4) из обычаев или существа договора не вытекает, что риск изменения обстоятельств несет заинтересованная сторона.

Следовательно, распространение заболевания коронавирусом, в том числе, в стране предполагаемого вылета, является обстоятельством, которое не могло быть мной предусмотрено при заключении договора, возникло по причинам, не зависящим от меня, а также в случае совершения поездки у меня могут наступить неблагоприятные последствия, в том числе для моего состояния здоровья.

На основании вышеизложенного и в соответствии со ст. 451 Гражданского кодекса РФ, п. 227 Общих правил воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей", утв. Приказом Минтранса России от 28.06.2007 N 82,

ПРОШУ:

Расторгнуть договор о авиаперевозки, заключенный « _____ » _____ г. по маршруту _____ в связи с существенным изменением обстоятельств.

Денежные средства в размере _____ (указать сумму, оплаченную за билеты) в течение 10 дней прошу перечислить на мой счет по следующим реквизитам:

_____.

В случае неисполнения вышеназванных требований в добровольном порядке оставляю за собой право обратиться в суд с иском о взыскании убытков и компенсации морального вреда.

О принятом решении прошу Вас уведомить письменно (в течение 10 дней с момента получения претензии) по адресу: _____, предварительно сообщив мне по телефону: _____.

Приложение:

3. Билеты от « _____ » _____ года

4. Документ об оплате билетов _____

« _____ » _____ 20__ г.
