

Об угрозе безопасности жизни и здоровья потребителей туристских услуг, выезжающих на территорию либо находящихся на территории Турецкой Республики

13.04.2021 г.

В связи с временным прекращением авиационного сообщения с Турецкой Республикой и Объединенной Республикой Танзания с 15.04.2021 по 01.06.2021 (см. информацию с официального сайта Оперативного штаба по предупреждению завоза и распространения новой коронавирусной инфекции на территории Российской Федерации

стопкоронавирус.рф <https://стопкоронавирус.рф/news/20210412-1938.html>), обусловленным неблагоприятной эпидемиологической обстановкой в указанных государствах из-за распространения коронавируса (по данным Оксфордского университета 11 апреля в Турции выявили 51,7 тыс. случаев заражения коронавиром — это ровно в четыре раза больше, чем было месяц назад: 11 марта было 12,8 тыс. человек), Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека обращает внимание потребителей на нижеследующее.

Статья 7 Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» гарантирует потребителю право на то, чтобы услуги, в том числе туристские, были безопасны для его здоровья.

Каждый турист в соответствии с положениями статьи 6 Федерального закона от 24 ноября 1996 года № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (далее – Закон № 132-ФЗ) при подготовке к путешествию и во время его совершения, включая транзит, имеет право на обеспечение своих потребительских прав, беспрепятственное получение неотложной медицинской помощи.

Правовые основы обеспечения безопасности туристов в странах временного пребывания закреплены статьей 14 Закона № 132-ФЗ.

Согласно положениям указанной статьи, в случае возникновения обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране (месте) временного пребывания туристов (экскурсантов) угрозы безопасности их жизни и здоровья, турист (экскурсант) вправе потребовать расторжения договора о реализации туристского продукта или его изменения. В этом случае при расторжении договора о реализации туристского продукта до начала путешествия «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».

С учетом вышеназванного, а также принимая во внимание информацию Федерального агентства по туризму

(см. <https://tourism.gov.ru/news/17293/>, <https://tourism.gov.ru/news/17294/>), Роспотребнадзор напоминает, что при заключении договора о реализации туристского продукта туроператор, турагент обязаны представить туристу и (или) иному заказчику достоверную информацию, в том числе включающую сведения:

об опасностях, с которыми турист (экскурсант) может встретиться при совершении путешествия;

о медицинских, санитарно-эпидемиологических и иных правилах (в объеме, необходимом для совершения путешествия);

о порядке обращения в объединение туроператоров в сфере выездного туризма для получения экстренной помощи.

Для потребителей, уже заключивших соответствующий договор, важно иметь в виду, что информация о наличии в стране временного пребывания угрозы безопасности их жизни и здоровья и факт принятия соответствующих мер со стороны Российской Федерации, направленных на предотвращение связанных с этим рисков, является свидетельством очевидного ухудшения условий путешествия, указанных в договоре, что позволяет требовать изменения или расторжения договора о реализации туристского продукта в связи с существенным изменением обстоятельств, из которых исходили стороны при его заключении (статья 10 Закона № 132-ФЗ и статья 451 Гражданского кодекса Российской Федерации), в том числе в досудебном порядке, ибо как таковое право на судебную защиту никоим образом не исключает возможности достижения на этот счет соглашения сторон в случае заявления туристом соответствующего требования до направления иска в суд.

Территориальными органами Роспотребнадзора осуществляется консультирование потребителей туристских услуг и оказание им содействия в подготовке претензий и исковых заявлений в случае нарушения прав потребителей.

Кроме того, все необходимые консультации можно получать через Единый консультационный центр Роспотребнадзора по телефону 8-800-555-49-43 (звонок бесплатный).

Источник: Официальный сайт Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека <https://rospotrebnadzor.ru>