

## О правах потребителей в случае возникновения угрозы жизни и здоровью в стране временного пребывания



Центр по информированию и консультированию потребителей считает необходимым разъяснить следующее.

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, т.е. до наступления даты начала соответствующего тура, предусмотренного договором с турагентом (туроператором), в также во время его совершения, т.е. в период непосредственного нахождения в стране временного пребывания, в соответствии с договором с турагентом (туроператором), имеет право на обеспечение личной безопасности, обеспечение своих потребительских прав, а также сохранности своего имущества и беспрепятственное получение неотложной медицинской помощи.

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

Планируя путешествие за рубеж, заранее предвидеть наступление тех или иных форс-мажорных обстоятельств практически невозможно. Как быть, если купив тур через какое-то время поступила информация о существовании угрозы жизни и здоровью туристов, опасности причинения вреда имуществу в месте назначения? Что делать, если уже находясь на территории иностранного государства, возникает военный конфликт, где «с сегодняшнего дня» отдыхать не рекомендовано и даже опасно?

**Помните, что в подобных случаях закон на стороне потребителя – вы имеете право расторгнуть договор на реализацию туристского продукта.**

Данное право вступает в силу в момент возникновения соответствующей угрозы и наличием опубликованной в государственных средствах массовой информации сообщения *о наличии угрозы безопасности жизни, здоровья, а также имущества туристов в стране предполагаемого отдыха с предостережением от поездок* Министерства экономического развития Российской Федерации (см. официальный сайт Минэкономразвития РФ – преемника упразднённого Федерального агентства по туризму). Данная информация уполномоченного органа фактически является свидетельством очевидного ухудшения условий путешествия, указанных в договоре, что и позволяет требовать изменения или расторжения договора о реализации туристского продукта в связи с существенным изменением обстоятельств, из которых исходили стороны при его заключении (ст. 451 Гражданского кодекса Российской Федерации).

### ВАЖНО!!!

**Расторгая договор на приобретение туристского продукта по вышеуказанному обстоятельству в любое время до начала путешествия, вы вправе потребовать возврата полной стоимости путевки.**

Следует особо отметить, что туроператор (или турагент) в таких случаях не вправе требовать от туриста возмещения фактически понесённых расходов (затрат), связанных с исполнением своих обязательств по договору о реализации туристского продукта.

При расторжении договора **после начала путешествия** также можно рассчитывать на возврат денежных средств, однако лишь **в неиспользованной части тура** – денежные средства возвращаются в размере, пропорциональном стоимости не оказанных туристу услуг.

Некоторые туроператоры (турагенты) включают в договор о реализации туристского продукта условия, ограничивающие право туриста на отказ от договора – например, условия об уплате неустойки, штрафные санкции за отказ от тура, условия о невозможности расторгнуть договор в одностороннем порядке.

Обращаем внимание, что подобные условия являются неприемлемыми, поскольку ущемляют права потребителей.

Требование о расторжении договора купли-продажи туристского продукта, заявляемое в связи с возникновением угрозы жизни, здоровью (и имуществу) туриста, составляется в **письменной форме** и направляется туроператору.



Если турист уже находится на территории государства, в котором возникла угроза жизни и здоровью пребывающих там туристов, в целях прерывания тура и возвращения в Россию ему нужно обратиться к представителю своего туроператора в данном государстве. Представителю туроператора также необходимо заявить (письменно) о расторжении договора об оказании туристской услуги в связи с возникновением обстоятельств, при которых существует угроза жизни и здоровью туриста.

При этом туристам, находящимся в государствах, в которых существует угроза их жизни и здоровью, рекомендуется принимать все необходимые меры, направленные на обеспечение личной безопасности, и без необходимости не покидать территории гостиничных комплексов и иных мест временного размещения, пока туроператор не организует трансфер к аэропорту вылета.

### Необходимо знать!

Если потребитель путешествует самостоятельно (без заключения договора с туроператором (турагентом), и в связи с установленными обстоятельствами, свидетельствующими о возникновении в стране (месте) временного пребывания угрозы безопасности жизни и здоровья, а равно опасности причинения вреда имуществу, **необходимо сохранять все платёжные документы, а также договоры, заключаемые с организациями, оказывающими гостиничные услуги и т.п.**, чтобы в последующем, в случае, если гражданин вынужден отказаться от услуги и покинуть место пребывания в период оказания данной услуги, гражданин мог заявить соответствующие требования о возврате денежных средств за оставшийся не использованный период пребывания (в соответствии с положениями ст. 32 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

В случае если потребитель вернулся из страны временного пребывания и установлен факт причинения здоровья потребителю потребитель вправе потребовать возмещения материального и морального вреда.

Алгоритм действий при заявлении имущественных требований:

1. Составить претензию в 2 экземплярах;
2. Один экземпляр претензии вручить исполнителю, на втором экземпляре получить отметку исполнителя о её принятии (подпись, расшифровка, дата, печать организации);
3. Если вручить претензию лично не представилось возможным, в этом случае оно направляется почтой на юридический адрес, заказным письмом с уведомлением о вручении и описью вложения;
4. В случае неудовлетворения предъявленного требования в установленные сроки, потребителю надлежит обращаться в суд, в порядке, установленном ст. 17 Закона РФ «О защите прав потребителей».



По вопросам соблюдения требований законодательства о защите прав потребителей по вопросам туризма можно обращаться:

- в Управление Роспотребнадзора по Новгородской области по адресу: В.Новгород, ул. Германа, д.14, тел.971-093; 971-095;
- в Центр по информированию и консультированию потребителей по адресу: г. Великий Новгород, ул. Германа 29а, тел. 77-20-38, 73-06-77;
- в отдел МФЦ по г. Великому Новгороду (адрес: 173000, г. Великий Новгород, ул. Большая Московская, д. 24) консультации можно получить каждый первый четверг месяца с 10-00 до 17-00;
- в Департамент туризма Министерства инвестиционной политики Новгородской области, тел. 700-116.

Работает Единый консультационный центр, который функционирует в круглосуточном режиме, по телефону 8 800 555 49 43 (звонок бесплатный), без выходных дней на русском и английском языках.

Дополнительно информируем, что функционирует Государственный информационный ресурс для потребителей <https://zpp.rospotrebnadzor.ru>. Каждый потребитель может ознакомиться с многочисленными памятками, обучающими видеороликами, образцами претензионных и исковых заявлений. На ресурсе размещена вся информация о судебной практике Роспотребнадзора в сфере защиты прав потребителей.