Автор: Гаврин О.С.
28.01.2020 14:02 -

Об угрозе безопасности жизни и здоровья потребителей туристских услуг, выезжающих на территорию либо находящихся на территории Китайской Народной Республики (КНР)

В связи с продолжающимся поступлением информации об участившихся случаях заражения новым коронавирусом (2019-nCoV) граждан, находящихся (находившихся) на территории КНР, 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 в судебном порядке 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».

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, Ростуризм «информирует в установленном порядке туроператоров, турагентов и туристов об угрозе безопасности туристов в стране (месте) временного пребывания»).

Практическая реализация названного полномочия осуществляется Ростуризмом на основании Административного регламент а 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 (зарегистрирован в Минюсте России 17 июля 2012 года № 24930).

С учетом опубликования Ростуризмом информации 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.

Кроме того, в силу соответствующих положений статьи 14 Закона № 132-ФЗ туристы (экскурсанты), предполагающие совершить путешествие в страну (место) временного

пребывания, в которой они могут подвергнуться повышенному риску инфекционных заболеваний, обязаны проходить профилактику в соответствии с международными медицинскими требованиями.

Для потребителей, уже заключивших соответствующий договор, важно иметь в виду, что информация уполномоченного органа государственной власти о наличии в стране временного пребывания угрозы безопасности их жизни и здоровья 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), 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.

ВАЖНО: «Сообщение Ростуризма о возникновении в стране (месте) временного пребывания туриста угрозы безопасности его жизни и здоровью, опубликованное до начала его путешествия, является основанием для расторжения договора о реализации туристического продукта и возврате туристу уплаченной им по договору суммы» (см. пункт 6 Обзора судебной практики Верховного Суда Российской Федерации № 4 (2019), утвержденного Президиумом Верховного Суда Российской Федерации 25.12.2019).

Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека дано поручение своим территориальным органам подробно консультировать потребителей туристских услуг и оказывать им содействие в подготовке претензий и исковых заявлений в случае нарушения прав потребителей.