# К.К. Кужакова

# Юрисконсульт ФБУЗ «Центр гигиены и

# эпидемиологии в Оренбургской области,

# в Новоорском, Адамовском,

# Кваркенском, районах»

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

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](https://xn--80aesfpebagmfblc0a.xn--p1ai/news/20210412-1938.html)), обусловленным неблагоприятной эпидемиологической обстановкой в указанных государствах их-за распространения коронавируса (по данным Оксфордского университета 11 апреля в Турции выявили 51,7 тыс. случаев заражения коронававирусом — 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.

НапоминаеМ, 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.

В связи с чем осуществляется консультирование потребителей туристских услуг и оказание им содействия в подготовке претензий и исковых заявлений в случае нарушения прав потребителей.

**Заявление руководителя Ростуризма о ситуации в Турецкой республике и в объединённой республике Танзания**

В связи с принятыми по Турции и Танзании решениями, мы уточняем следующие моменты:   
1. Организованные туристы, находящиеся сейчас на территории Турции и Танзании по линии туроператоров, смогут вернуться в Россию планово в соответствии с датами окончания тура. Туристы, которые решат вернуться раньше даты окончания тура, смогут это сделать по согласованию с туроператором. В отдельных случаях возможны изменения дат обратного вылета на более ранние сроки – поэтому мы рекомендуем держать связь с представителями туроператоров.   
2. Что касается туристов, которые отдыхают в Турции и Танзании самостоятельно, то они также смогут вернуться в Россию планово. Вместе с тем, рекомендуем отслеживать информацию о возможных изменениях на сайтах авиакомпаний, у которых приобретены авиабилеты.  
3. Что делать тем туристам, которые уже купили путевки на ближайшие даты, но еще не вылетели на отдых:   
— Если речь идет о путевках с вылетом до 1 июня, то мы рекомендуем рассмотреть возможность переноса поездки на более поздние даты, либо ВЫБРАТЬ в те же даты другие направления. Мы просим туроператоров оказывать туристам максимальное содействие.   
4. Тех туристов, которые приобрели туры на период после 1 июня, мы будем постоянно информировать о текущей ситуации.  
5. Мы понимаем, что вводимые ограничения ставят и людей, и бизнес в непростые условия. Поэтому, в дополнение к действующим механизмам, мы подготовили комплекс мер поддержки для туроператоров – чтобы минимизировать последствия введенных ограничений и самое главное — помочь туроператорам продолжить выполнять обязательства перед туристами.   
6. Речь об отмене взносов в Резервный фонд, сокращении и отсрочке уплаты взносов в ФПО Турпомощи в этом году. Мы также рассматриваем субсидию туроператорам за вывозные рейсы, по аналогии с прошлым годом, и другие финансовые и нефинансовые меры.   
7. Вся актуальная информация как для туристов, так и для туроператоров — будет постоянно обновляться на сайте Ростуризма.

# временное ограничение авиасообщения с Турецкой республикой и объединенной республикой Танзания

Федеральное агентство по туризму в связи временным прекращением авиационного сообщения с Турецкой Республикой и Объединенной Республикой Танзания с 00 ч. 00 мин. 15.04.2021 г. до 23 ч. 59 мин. 01.06.2021 г. информирует о следующем.

Указанные ограничения распространяются на все авиарейсы, за исключением вывозных рейсов (Турция и Танзания) и двух регулярных рейсов в неделю на взаимной основе сообщением Москва-Стамбул (расписание рейсов уточняется).

**Для организованных туристов, находящихся на территории Турции и Танзании:**

Обратные вылеты предполагаются в плановом режиме согласно датам окончания тура, при этом в отдельных случаях возможны изменения дат обратного вылета на более ранние сроки. Рекомендуем следить за информацией об обратном вылете у прикреплённых гидов и на сайте туроператора, организовавшего поездку.

**Телефоны «горячих линий»:**

[8 (800) 200-34-11](tel:8-800-200-34-11) — горячая линия ОНФ, в голосовом меню необходимо нажать цифру «2» (с 8:00 до 20:00 по мск).

[+7 (495) 018-64-11](tel:+7-495-018-64-11) — горячая линия для туристов по вопросам приостановки авиасообщения с Турецкой Республикой и Танзанией (с 9:00 до 21:00 по мск).

Пегас Туристик: [+7 (495) 228-31-84](tel:+7-495-228-31-84);

TUI: [8 (800) 775-77-58](tel:8-800-775-77-58);

Tez Tour: [8 (800) 700-78-78](tel:8-800-700-78-78%20);

Интурист: [+7 (495) 933-55-77](tel:+7-495-933-55-77);

Библио-Глобус: [+7 (495) 009-25-00](tel:+7-495-009-25-00), [+7 (499) 213-25-00](tel:+7-499-213-25-00);

АНЕКС Тур: [8 (800) 775-50-00](tel:8-800-775-50-00);

Sunmar: [+7 (495) 730-11-50](tel:+7-495-730-11-50);

Coral Travel: [+7 (495) 232-08-09](tel:+7-495-232-08-09);

OneTouch&Travel: [+7 (495) 120-22-99](tel:+74951202299), [+7 (963) 782-58-28](tel:+79637825828).

**Для самостоятельных туристов, находящихся на территории Турции и Танзании**:

Обратные вылеты предполагаются в плановом режиме согласно приобретенным билетам. Вместе с тем, рекомендуем отслеживать информацию о возможных изменениях на сайте авиакомпании, реализовавшей авиабилеты.

**Для организованных туристов, имеющих туристский продукт, предусматривающий посещение Турции или Танзании в период по 01.06.2021:**

В сложившейся ситуации представляется допустимым и не противоречащим законодательству Российской Федерации о туристской деятельности для туристов и туроператоров рассмотреть следующие возможные решения:

-​замену направления на другие (альтернативные) направления, не меняя сроков запланированного отпуска;

-​перенос сроков совершения путешествия, в том числе с выбором другого направления (места отдыха) на удобные для туриста даты, сохранив денежные средства у туроператора;

-​иные решения, максимально учитывающие взаимные интересы обеих сторон.

Вместе с тем, необходимо иметь в виду, что все вышеуказанное относится к существенным условиям договора о реализации туристского продукта, изменение которых допускается только по соглашению сторон такого договора (ст. 10 Федерального закона от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»).

**Для организованных туристов, имеющих туристский продукт, предусматривающий посещение Турции или Танзании в период после 01.06.2021**:

Решение об ограничениях является временным и распространяется по 01.06.2021.

В этой связи, рекомендуем следить за возможными изменениями на сайте Ростуризма.

Вместе с тем, турист вправе потребовать 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 том числе невозможность совершения туристом поездки по независящим от него обстоятельствам (ст. 10 Закона № 132-ФЗ).

При этом необходимо иметь в виду, что в таком случае турист возмещает исполнителю (туроператору) фактически понесенные им расходы, если иное не предусмотрено законом или договором (п. 3 ст. 781 Гражданского кодекса Российской Федерации).

В случае несогласия туриста с размером вычета, он вправе оспорить действия туроператора в судебном порядке. При этом обязанность доказывания размера фактически понесенных расходов возлагается на туроператора.

**Порядок возврата денежных средств за отдельные туристские услуги:**

Турист вправе обращаться по месту приобретения таких услуг для возврата денежных средств в соответствии с гражданским законодательством Российской Федерации и законодательством Российской Федерации о защите прав потребителей.

**Туроператорам**:

Рекомендуем приостановить реализацию туристских продуктов, предусматривающих поездки в Турецкую Республику и Объединенную Республику Танзания в период по 01.06.2021 г.

Телефон «горячей линии» туристам: 8-800-200-34-11 в голосовом меню необходимо нажать кнопку «2» Время работы «горячей линии» с 08.00 до 20.00 по московскому времени.

Телефон Ассоциации «Турпомощь»: 8 (499) 678-12-03.

**Посольство Российской Федерации в Турецкой Республике**

Адрес: Andrey Karlov sokağı, No 5, 06692, Çankaya (P.K. 35 Kavaklıdere), Ankara, Türkiye  
Тел.: +90-312-439-21-83 (с 9:00 до 12:00)

**Посольство Российской Федерации в Объединенной Республике Танзания**

Тел: +255-22-2666005, +255-22-2666006

Телефон для экстренной связи: +255767919756

Адрес: Тел: +255-22-2666005, +255-22-2666006

Телефон для экстренной связи: +255767919756

Адрес:   
P.O.Box 1905

Dar es Salaam

Ali Hassan Mwinyi Road, Plot 3&5

E-mail: [embrusstanz@mid.ru](mailto:embrusstanz@mid.ru), [rustanz@yandex.ru](mailto:rustanz@yandex.ru)   
<https://tanzania.mid.ru/>