

Информация для потребителей туристских и транспортных услуг в связи с ситуацией в Грузии

21 июня 2019 года Президентом России В. Путиным в целях защиты безопасности российских граждан подписан Указ «Об отдельных мерах по обеспечению национальной безопасности Российской Федерации и защите граждан Российской Федерации от преступных и иных противоправных действий».

В документе отмечается, что с 8 июля 2019 г. российским авиакомпаниям временно запрещается осуществлять воздушные перевозки (в том числе коммерческие) граждан с территории Российской Федерации на территорию Грузии. Туроператорам и турагентам на время действия запрета рекомендуется воздержаться от реализации гражданам туристических путёвок, предусматривающих перевозки людей из России в Грузию. Ранее Ростуризм также рекомендовал российским туроператорам и турагентам приостановить реализацию туров в Грузию до нормализации ситуации в стране.

Отдельное внимание Роспотребнадзор обращает на то обстоятельство, что потребители, заключившие договоры о реализации туристского продукта, предусматривающего посещение Грузии в соответствующий период, с 21 июня 2019 г. имеют безусловное право требовать расторжения договора о реализации туристского продукта или изменения его условий в связи с существенным изменением обстоятельств, из которых стороны исходили при его заключении (ухудшение условий путешествия и другое) (см статьи 10, 14 Федерального закона от 24 ноября 1996 года № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», статью 451 Гражданского кодекса Российской Федерации). При расторжении такого договора до начала путешествия туристу и (или) иному заказчику возвращается денежная сумма, равная общей цене туристского продукта, а после начала - ее часть в размере, пропорциональном стоимости не оказанных туристу услуг.

Кроме того, граждане, имеющие с российскими авиакомпаниями заключенный договор воздушной перевозки пассажира в Грузию с вылетом 8 июля 2019 г. и далее, вправе требовать возврата уплаченных денежных средств в полном объеме.

Правоотношения по договору о реализации туристского продукта в целом регулируются положениями Федерального закона от 24 ноября 1996 года № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (далее - Закон об основах туристской деятельности).

Согласно положениям статьи 14 Закона об основах туристской деятельности «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 изменения договора о реализации туристского продукта или его расторжения.

При этом необходимо иметь в виду, что под «судебным порядком» понимается не только подача и рассмотрение иска в суде, но и досудебная (претензионная) стадия урегулирования спорной ситуации (более подробно см. информационный материал «О праве туристов...» по адресу http://rospotrebnadzor.ru/deyatelnost/zpp/?ELEMENT_ID=699&phrase_id=492552).

Наличие указанных выше обстоятельств подтверждается соответствующими решениями (рекомендациями) федеральных органов государственной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, принимаемыми в соответствии с федеральными законами.

В той же статье 14 указано, что «уполномоченный федеральный орган исполнительной власти информирует туроператоров, турагентов и туристов (экскурсантов) об угрозе безопасности туристов (экскурсантов) в стране (месте) временного пребывания, в том числе путем опубликования соответствующих сообщений в государственных средствах массовой информации. Указанное опубликование осуществляется в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации о средствах массовой информации для опубликования обязательных сообщений». В этой связи сообщения Ростуризма (<https://www.russiatourism.ru/news/16291/>, <https://www.russiatourism.ru/news/16292/>) являются основанием для наступления правовых последствий, предусмотренных нормами статьи 14 Закона об основах туристской деятельности.

Таким образом, потребители туристских услуг, срок предоставления которых не наступил, принявшие в связи с наступлением вышеуказанных обстоятельств решение о расторжении договора о реализации туристского продукта до начала путешествия, имеют право требовать возвращения 100% денежной суммы, уплаченной по договору.

Согласно нормам той же статьи 14 Закона об основах туристской деятельности потребители туристских услуг, принявшие решение о расторжении договора о реализации туристского продукта после начала путешествия (после состоявшегося перелета в Грузию), имеют право требовать в судебном порядке возвращения денежной суммы, уплаченной по договору, «в размере, пропорциональном стоимости не оказанных туристу услуг».

В указанную категорию также попадают случаи организованного туроператором вывоза туристов из Грузии без заявления туристов о принятии решения о расторжении (изменении) договора о реализации туристского продукта.

За получением подробной консультации и правовой помощи потребители туристских и транспортных услуг могут обращаться в

консультационный пункт для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» с 8.30 до 17.00 по адресу: г. Красноуфимск, ул. Советская, 13, каб. № 3; по телефону (34394) 2-00-14, на «горячую линию» Единого консультационного центра Роспотребнадзора 8 800 555 49 43, а также в Красноуфимский отдел Управления Роспотребнадзора по Свердловской области по телефонам: (34394) 7-59-41, (34394) 2-15-14.

Начальник Красноуфимского отдела
Управления Роспотребнадзора
по Свердловской области

М.Ю. Коробейникова