



ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА ПО НАДЗОРУ  
В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ  
И БЛАГОПОЛУЧИЯ ЧЕЛОВЕКА

УПРАВЛЕНИЕ  
ФЕДЕРАЛЬНОЙ СЛУЖБЫ  
ПО НАДЗОРУ В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ  
ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И БЛАГОПОЛУЧИЯ  
ЧЕЛОВЕКА ПО ПЕРМСКОМУ КРАЮ  
(Управление Роспотребнадзора по  
Пермскому краю)  
ЦЕНТРАЛЬНЫЙ  
ТЕРРИТОРИАЛЬНЫЙ ОТДЕЛ

614066, г. Пермь, ул. Мира, 66г  
Тел./факс (8-342) 229-75-70  
E-mail: perm\_cto@mail.ru  
[www.59.rospotrebnadzor.ru](http://www.59.rospotrebnadzor.ru)

ОКПО 75507314; ОГРН 1055901619168  
ИНН/КПП 5904122386/590401001

31.08.2017 № 17-01/2459

На № от

О размещении информации

Для информирования населения направляем Вам информацию по теме о правах потребителей, связанных с расторжением договора о реализации туристического продукта, ввиду угрозы туристов в Турецкой республике» и рекомендации Роспотребнадзора туристам по профилактике вируса Коксаки и других энтеровирусных инфекций.

Приложение: в 1 экз. на 4 л.

И.о.начальника отдела

Н. В. Макаров

## Рекомендации Роспотребнадзора туристам по профилактике вируса Коксаки и других энтеровирусных инфекций

Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека в связи с официальной информацией уполномоченного органа об угрозе здоровью туристов в Турецкой Республике напоминает правила профилактики вируса Коксаки и других энтеровирусных инфекций.

*Вирус Коксаки относится к энтеровирусным инфекциям. Энтеровирусы хорошо переносят низкие температуры, сохраняются в воде. Источником инфекции является только человек — больной или здоровый носитель. Вирус весьма эффективно заражает маленьких детей при попадании небольшой дозы с водой, пищей, через грязные игрушки, руки.*

*В целях профилактики возникновения заболеваний вирусом Коксаки и другими энтеровирусными инфекциями Роспотребнадзор настоятельно рекомендует туристам придерживаться следующих правил:*

- соблюдать правила личной гигиены, тщательно мыть руки с мылом перед едой, после посещения туалета, после возвращения с прогулок;*
- использовать для питья только бутилированную или кипяченую воду;*
- соблюдать температурные условия хранения пищи, употреблять в пищу продукты с известными сроками хранения;*
- тщательно мыть фрукты, ягоды, овощи;*
- ограничивать допуск детей в бассейны до стабилизации эпидемиологической ситуации;*
- ограничивать допуск детей в бэби-клубы отелей, где наблюдается эпидемиологическое неблагополучие по вирусу Коксаки и другим инфекциям.*

*При первых признаках ухудшения самочувствия следует обращаться за медицинской помощью. Если симптомы появились уже после возвращения в Россию, то на приеме у врача обязательно нужно сообщить о стране пребывания.*

## Памятка

### о правах потребителей, связанных с расторжением договора о реализации туристского продукта, ввиду угрозы здоровью туристов в Турецкой Республике

В связи с поступающими в Роспотребнадзор на открытую «горячую линию» многочисленными обращениями потребителей туристских услуг по вопросам, связанным с порядком реализации ими своих прав на расторжение договоров, предусматривающих посещение Турецкой Республики (по причине участвовавших случаев заражения энтеровирусной инфекцией граждан, находящихся на отдыхе в этой стране), а также ввиду очевидной некорректности комментариев относительно возможностей аннуляции туров в связи с ситуацией с вирусом Коксаки, размещенных на сайте Ассоциации Туроператоров (АТОР) - <https://www.atorus.ru/news/press-centre/new/40225.html>, Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, как орган, наделенный правом давать разъяснения по вопросам применения законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей, считает необходимым разъяснить нижеследующее.

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 своих потребительских прав.

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 здоровья (таким свидетельством является официальное сообщение Ростуризма на его сайте - <https://www.russiatourism.ru/news/13518/>), 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».

Во взаимосвязи с соответствующими положениями статьи 10 Закона № 132-ФЗ вышеназванная информация уполномоченного органа о наличии в стране временного пребывания угрозы безопасности здоровью туристов 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 (см. статью 451 Гражданского кодекса Российской Федерации).

Однако само по себе право требовать изменения или расторжения договора о реализации туристского продукта в судебном порядке в связи с обстоятельствами, о которых проинформировал Ростуризм, и наступление которых надлежит рассматривать как существенное изменение в силу Закона № 132-ФЗ обстоятельств, из которых стороны исходили стороны при его заключении, никоим образом не исключает возможности заявления соответствующего требования туристом (экскурсантом) в досудебном порядке.

Более того, согласно общим правилам изменения и расторжения договора, сформулированным в пункте 2 статьи 452 Гражданского кодекса Российской Федерации, «требование об изменении или о расторжении договора может быть заявлено стороной в суд только после получения отказа другой стороны на предложение изменить или расторгнуть договор либо неполучения ответа в срок, указанный в предложении или установленный законом либо договором, а при его отсутствии - в тридцатидневный срок».

Это означает, что предъявление со стороны потребителя до начала путешествия (т.е. до наступления даты, определенной договором, для совершения поездки в Турецкую Республику) требования о расторжении договора о реализации туристского продукта и возврате денежной суммы, равной общей цене туристского продукта, в досудебном (претензионном) порядке абсолютно правомерно, также как и досудебное требование потребителя, заявленное после начала путешествия, о возврате денежной суммы в размере, пропорциональном стоимости не оказанных туристу услуг, обусловленное его законным волеизъявлением прекратить пребывание в Турецкой Республике по причине информации об угрозе его здоровью, доведенной в установленном порядке уполномоченным органом.

Установленное Законом № 132-ФЗ специальное право туриста (экскурсанта) на расторжение договора никак не может быть обременено какими – либо штрафными санкциями со стороны туроператоров (турагентов), поскольку реализация потребителем своего законного права не является проявлением какой - либо недобросовестности в рамках обязательств по договору о реализации туристского продукта, в то время как согласно определению, приведенному в пункте 1 статьи 330 Гражданского кодекса Российской Федерации «неустойкой (штрафом, пеней) признается

определенная законом или договором денежная сумма, которую должник обязан уплатить кредитору в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательства, в частности в случае просрочки исполнения».

Кроме того, следует иметь в виду, что общеправовой смысл и гражданско – правовые последствия реализации потребителем своего права, основанного на вышеназванных взаимосвязанных положениях статей 10 и 14 Закона № 132-ФЗ, не тождественны праву и сопутствующим ему обязательствам потребителя, установленным пунктом 1 статьи 782 Гражданского кодекса Российской Федерации и статьей 32 Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон № 2300-1), согласно которой «потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг) в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору». При этом как и в случае с правами потребителей, основанными на положениях статей 10 и 14 Закона № 132-ФЗ, за реализацию потребителем своего права, установленного статьей 32 Закона № 2300-1, туроператор (турагент) также не вправе взимать какие-либо штрафы, а при наличии на этот счет в договоре соответствующего условия, оно будет свидетельствовать о нарушении субъектом туроператорской (турагентской) деятельности требований статьи 16 Закона № 2300-1 (см. в этой связи пункт 6 Обзора судебной практики Верховного Суда Российской Федерации № 4 (2016), утвержденного Президиумом Верховного Суда Российской Федерации 20.12.2016).

Таким образом, с учетом вышеизложенного:

1) туроператор (турагент) не имеет законных оснований препятствовать потребителям в их праве на досудебное предъявление требований, связанных с расторжением (изменением) договора о реализации туристского продукта по причинам, названным в статьях 10, 14 Закона № 132-ФЗ, в том числе в виде встречного требования (в любой форме) уплатить разного рода штрафы;

2) при расторжении до начала путешествия по требованию потребителя договора о реализации туристского продукта по причинам, названным в статьях 10, 14 Закона № 132-ФЗ, туроператоры (турагенты) не вправе удерживать фактически понесенные ими расходами, ссылаясь на статью 32 Закона № 2300-1 и/или условия договора на этот счет, поскольку обстоятельства, свидетельствующие о возникновении в стране (месте) временного пребывания туристов (экскурсантов) угрозы безопасности их здоровью, являются самостоятельным (отдельным) основанием для расторжения договора, которое не ставится ни в какую зависимость от расходов, понесенных туроператором.