

Информация для потребителей туристских и транспортных услуг в связи с ситуацией в Китайской Народной Республике

В Управление Роспотребнадзора по Иркутской области поступают обращения граждан с вопросами о возможности расторгнуть договор без потерь со 100 % возвратом денег, аннулируя тур в связи со случаями заболеваний, вызванных коронавирусом в КНР.

В сложившихся обстоятельствах российские туристы имеют безусловное право требовать расторжения договора о реализации туристского продукта или изменения его условий.

Необходимо обратить внимание на то, что согласно положениям ст. 14 Федерального закона от 24 ноября 1996 года N 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" (далее Закон об основах туристской деятельности), ст. 451 ГК РФ: «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.

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.

В отношении граждан лишившихся возможности полноценно отдохнуть в Китае и вернувшихся в Россию до истечения срока, указанного в договоре, сообщаем:

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, 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 КНР без заявления туристов о принятии решения о расторжении (изменении) договора о реализации туристского продукта.

Кроме того, граждане, имеющие с российскими авиакомпаниями заключенный договор воздушной перевозки пассажира в Китай, вправе требовать возврата уплаченных денежных средств в полном объеме.