О работе горячей линии для потребителей туристских услуг, выезжающих на территорию либо находящихся на территории Китайской Народной Республики (КНР), Итальянской Республики, Республики Корея и Исламской Республики Иран

Управлением Роспотребнадзора по Ростовской области, в связи с возникновением в Китайской Народной Республике, Итальянской Республике, Республике Корея и Исламской Республике Иран угрозы безопасности жизни и здоровью потребителей туристских услуг, организована работа «горячей линии» в целях оказания оперативной консультационной и практической помощи гражданам, как уже находящимся на территории вышеуказанных стран, так и намеревающимся их посетить на основании договора о реализации туристического продукта.

Консультацию по вопросам нарушения прав потребителей при оказании туристических услуг можно получить по телефону горячей линии 8 (928) 169-96-18 или по телефону 282-82-64. Также, напоминаем о возможности получения консультационной помощи по телефону Единого консультационного центра Роспотребнадзора - 8 800 555 49 43 (звонок бесплатный).

Одновременно напоминаем!

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.

Согласно положениям ст. 14 Федерального закона от 24.11.1996 N 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации", 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».

Для потребителей, уже заключивших соответствующий договор, важно иметь в виду, что информация 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.