

## **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), 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 (до наступления даты начала соответствующего тура, предусмотренного договором с турагентом (туроператором)), и в период непосредственного нахождения в стране временного пребывания в соответствии с договором, 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 т. ч. в виде встречного требования (в любой форме) уплатить разного рода штрафы;
- 2) при расторжении договора 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.

# Памятка по сохранению здоровья для выезжающих в туристические поездки

## КАК ВЕСТИ СЕБЯ НА КУРОРТАХ?

### ПАМЯТКА ТУРИСТУ

#### • ОПАСНОСТЬ: СОЛНЕЧНЫЙ И ТЕПЛОЙ УДАР •

##### Как избежать?



Носите одежду из легких и натуральных тканей



Носите головной убор



Смазывайте открытые участки кожи кремом от загара



Пейте как можно больше воды



Ограничьте прием алкогольных напитков

#### • ОПАСНОСТЬ: ИНФЕКЦИОННЫЕ И ПАРАЗИТАРНЫЕ БОЛЕЗНИ •

##### Как избежать?



Заблаговременно сделайте прививки от заболеваний, распространенных в регионе



Не трогайте кошек, собак и других животных



Если любое животное вас укусило или оцарапало, тщательно промойте пострадавшую часть тела водой с мылом и обратитесь к врачу, чтобы сделать прививки против бешенства и столбняка



Носите длинную одежду, чтобы избежать контакта с насекомыми



Применяйте репелленты против кровососущих насекомых (блохи, клещи, комары, москиты, слепни, мошки, мухи, оводы)

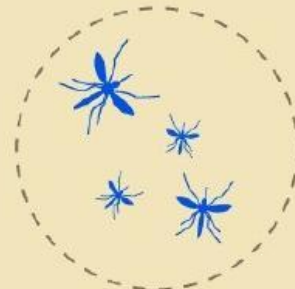
## • ПРОЖИВАНИЕ •



Выбирайте гостиницы, обеспеченные централизованным водоснабжением и канализацией



Сообщайте администрации о наличии в номере комаров, блох, грызунов и требуйте срочных мер по их уничтожению



При скоплении летающих насекомых требуйте засетчивания окон и дверей, наличия пологов над кроватью и электрофумигаторов

## • ОБЩИЕ ПРАВИЛА БЕЗОПАСНОСТИ •



Ешьте только там, где используются продукты гарантированного качества промышленного производства



Пейте только бутилированную воду, напитки, соки промышленного производства и гарантированного качества



Для мытья фруктов и овощей используйте только кипяченую или бутилированную воду



Не покупайте лед для охлаждения напитков у продавцов уличной торговли



Не пробуйте на улице продукты традиционной национальной кухни



Купайтесь только в бассейнах и специальных водоемах, около которых оборудована пляжная зона



Не ложитесь на песок без подстилки



Не ходите без обуви



Не покупайте меховые и кожаные изделия, а также животных и птиц у частных торговцев



Строго соблюдайте правила личной гигиены