**МОГУТ ЛИ ТУРИСТЫ ВЕРНУТЬ ДЕНЬГИ ЗА ПУТЕВКИ ИЗ-ЗА КОРОНАВИРУСА В КНР?**

В связи с неоднократными обращениями граждан в Консультационный центр ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республики Татарстан» по поводу неблагополучной ситуации, связанной с новым коронавирусом в Китайской Народной Республике (КНР) сообщаем, что ранее 24.01.2020г на официальном сайте Федерального агентства по туризму https://www.russiatourism.ru, была опубликована информация следующего содержания:

«В целях обеспечения безопасности российских туристов, руководствуясь положениями ст. 14 Федерального закона от 24 ноября 1996 года № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (далее – Закон № 132-ФЗ), п. 5.3.2. Положения о Федеральном агентстве по туризму (утверждено постановлением Правительства Российской Федерации от 31.12.2004 № 901),

Федеральное агентство по туризму рекомендует:

**1. Российским гражданам** - воздержаться от поездок в Китайскую Народную Республику в туристических целях до нормализации эпидемиологической обстановки в стране.

**2. Российским туристам, находящимся в Китайской Народной Республике** в целях недопущения заражения новым короновирусом следовать рекомендациям Роспотребнадзора по соблюдению мер предосторожности;

- принимать все необходимые меры, направленные на обеспечение личной безопасности;

- не покидать территорий гостиничных комплексов и иных мест временного пребывания (размещения), за исключением случаев организованного туроператором трансфера до аэропорта вылета (места выезда).

**3. Российским туроператорам, турагентам:**

- приостановить реализацию туристских продуктов, а также отдельных туристских услуг в Китайскую Народную Республику до нормализации эпидемиологической обстановки в стране;

- в обязательном порядке информировать российских туристов, заключивших и/или планирующих заключить договоры о реализации туристских продуктов в Китайскую Народную Республику о текущей эпидемиологической обстановке в стране, порядке изменения (замена направления (места отдыха), переноса сроков совершения путешествия и т.д.) или расторжения договора в соответствии со ст.14 Закона № 132-ФЗ.

**4. Органам государственной власти в сфере туризма субъектов Российской Федерации** - в оперативном порядке довести данную информацию до сведения туристов, туроператоров и турагентов.

В сложившихся обстоятельствах российские туристы 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) (ст. 14 Закона № 132-ФЗ, ст. 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.**

Дополнительно сообщаем, что в соответствии с рекомендацией Федерального агентства по туризму с 24 января 2020 года **все туроператоры прекратили продажу туров в Китай.**

Помимо этого, Ростуризм совместно с крупнейшими туроператорами, работающими на китайском рынке (AnexTour, TezTour, Русь Тур), **принял решение о прекращении чартерных программ по ввозу тех российских туристов, которые забронировали туры до 24 января 2020 года** (дата выхода рекомендации Ростуризма о приостановке продажи туров). Им в первую очередь предлагаются альтернативные направления отдыха.

Теперь попробуем разобраться – на что же потребитель туристских услуг в сложившейся ситуации имеет право по закону?

Так, в соответствии со ст. 6 Закона № 132-ФЗ турист при подготовке к путешествию, т.е. до наступления даты начала соответствующего тура, предусмотренного договором с турагентом (туроператором), а 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, услуги, входящие в туристский продукт, и процесс их оказания должны быть безопасными для жизни, здоровья, имущества потребителя.

Введение чрезвычайного положения в месте предполагаемого отдыха свидетельствует о невозможности совершения туристом запланированной поездки по независящим от него обстоятельствам.

Согласно абз.4 ст.14 Закона № 132-ФЗ 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 расторжения договора о реализации туристского продукта или его изменения.**

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

Так, в соответствии с абз.2 ст.14 Закона № 132-ФЗ, Федеральное агентство по туризму (Ростуризм) 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.

**Если договор о реализации туристского продукта в связи с наступлением вышеуказанных обстоятельств расторгается:**

**ДО** начала путешествия - туристу и (или) иному заказчику возвращается денежная сумма, равная общей цене туристского продукта,

**ПОСЛЕ**  начала путешествия - ее часть в размере, пропорциональном стоимости не оказанных туристу услуг.

При этом указание **на судебный порядок** расторжения договора не ограничивает **права потребителя обратиться к туроператору** с требованием о возврате денежных средств, уплаченных за туристский продукт, **в досудебном порядке,** в связи с чем рекомендуем на начальном этапе разрешения спора обратиться к туроператору в досудебном порядке, направив ему письменную претензию.

Зачастую в качестве альтернативы возврату денежных средств туроператор предлагает внести изменения в условия договора (отложить путешествие, изменить страну пребывания и т.п.). Прежде чем принимать решение о расторжении договора в судебном порядке следует обдумать предложения туроператора, изложить туроператору свои предложения относительно изменения договора, ведь достижение соглашения – это всегда более быстрый и взаимовыгодный способ решения спора.

Изменение договора должно быть совершено **в письменной форме** путем составления **дополнительного соглашения к договору,** а не соглашением о расторжении существующего договора и заключением нового.

В случае, если туроператор или турагент при заявлении туристом требования о расторжении договора сообщает об удержании части денежных средств, о возврате неполной стоимости по договору в связи необходимостью оплатить расходы исполнителя (выплатить штраф, неустойку, компенсацию и т.п.), туристу следует руководствоваться, в том числе, положениями ст. 14 Закона № 132-ФЗ, устанавливающей правовые основы обеспечения безопасности туристов в странах временного пребывания.

Согласно содержанию указанной статьи в случае возникновения обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране (месте) временного пребывания туристов (экскурсантов) угрозы безопасности их 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.

Получить консультацию по возникающим вопросам в сфере защиты прав потребителей Вы сможете в рабочие дни с 09 ч. 00 мин. до 12 ч. 00 мин., с 13 ч. 00 мин. до 17 ч. 00 мин. по телефонам горячей линии: Единый консультационный центр Роспотребнадзора **8 800 555 49 43,** Консультационный центр ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Татарстан (Татарстан)» **(843) 221-90-16,** с 24 января 2020 г. Ростуризмом совместно с Ассоциацией «Турпомощь» организована работа «горячей линии» **8 499 678 12 03.**