

## **Управление Роспотребнадзора по Новгородской области разъясняет порядок возвращения денег за туристические путевки и авиабилеты в связи с временным прекращением авиасообщения с Турцией и Танзанией**

В связи с временным прекращением авиационного сообщения с Турецкой Республикой и Объединенной Республикой Танзания с 00 ч. 00 мин. 15.04.2021 г. до 23 ч. 59 мин. 01.06.2021 г. (см. информацию с официального сайта Оперативного штаба по предупреждению завоза и распространения новой коронавирусной инфекции на территории РФ <https://стопкоронавирус.рф/news/20210412-1938.html>), обусловленным неблагоприятной эпидемиологической обстановкой в указанных государствах их-за распространения коронавируса, Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Новгородской области сообщает:

Указанные ограничения распространяются на все авиарейсы, за исключением вывозных рейсов (Турция и Танзания) и двух регулярных рейсов в неделю на взаимной основе сообщением Москва-Стамбул (расписание рейсов уточняется).

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.

Каждый турист в соответствии с положениями статьи 6 Федерального закона от 24 ноября 1996 года № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» при подготовке к путешествию и во время его совершения, включая транзит, имеет право на обеспечение своих потребительских прав, беспрепятственное получение неотложной медицинской помощи.

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 жизни и здоровья, турист (экскурсант) вправе потребовать 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».

С учетом вышеизложенного, а также принимая во внимание информацию Федерального агентства по туризму (<https://tourism.gov.ru/news/17293/>, <https://tourism.gov.ru/news/17294/>), Управление Роспотребнадзора напоминает, что при заключении договора о реализации туристского продукта туроператор, турагент обязаны представить туристу и (или) иному заказчику достоверную информацию, в том числе включающую сведения:

- об опасностях, с которыми турист (экскурсант) может встретиться при совершении путешествия;
- о медицинских, санитарно-эпидемиологических и иных правилах (в объеме, необходимом для совершения путешествия);
- о порядке обращения в объединение туроператоров в сфере выездного туризма для получения экстренной помощи.

Для потребителей, уже заключивших соответствующий договор, важно иметь в виду, что информация о наличии в стране временного пребывания угрозы безопасности их жизни и здоровья и факт принятия соответствующих мер со стороны Российской Федерации, направленных на предотвращение связанных с этим рисков, 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 и статья 451 Гражданского кодекса Российской Федерации), 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.

### **Порядок возврата денежных средств за авиабилеты, приобретенные не в рамках турпродукта**

Согласно п.76 Федеральных авиационных правил «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей», утвержденных приказом Минтранса России от 28.06.2007 № 82 (далее по тексту ФАП № 82) перевозчик вправе отменить, задержать рейс, указанный в билете, произвести замену типа воздушного судна, изменить маршрут перевозки, если этого требуют условия безопасности полетов и/или авиационной безопасности.

В соответствии с п. 227 «Общих правил воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей», утв. Приказом Минтранса России от 28.06.2007 N 82 вынужденным отказом пассажира от перевозки признается отказ в случае отмены или задержки рейса, указанного в билете; изменения перевозчиком маршрута перевозки; выполнения рейса не по расписанию и другое.

Таким образом, ограничения авиасообщения с отменой рейсов, которые мной запланированы, является основанием для признания моего отказа от перелета вынужденным. При этом в случае вынужденного отказа в соответствии с п. 116, 117, 120 Приказа Минтранса России от 25.09.2008 N 155 "Об утверждении Правил формирования и применения тарифов на регулярные воздушные перевозки пассажиров и багажа, взимания сборов в области гражданской авиации пассажиру возвращается вся сумма, уплаченная за перевозку, если перевозка ни на одном участке не была выполнена.

За получением подробной консультации и правовой помощи потребители туристских и транспортных услуг могут обращаться:

- в Общественную приемную Управления по телефонам 971-106;
- в Центр по информированию и консультированию потребителей ФБУЗ «ЦГи Э в Новгородской области» по телефону 77-20-38, 73-06-77;
- на «горячую линию» Единого консультационного центра Роспотребнадзора, который функционирует в круглосуточном режиме, телефон 8 800 555 49 43 (звонок бесплатный).

[Типовое заявление на расторжение договора в адрес туроператора](#)

[Типовое заявление в адрес перевозчика](#)

Ситуация остается на контроле Роспотребнадзора.

**Заявление о расторжении договора о реализации  
туристского продукта  
в Турцию**

**Наименование турагентства** \_\_\_\_\_

Адрес: \_\_\_\_\_

**Наименование туроператора** \_\_\_\_\_

Адрес: \_\_\_\_\_

от \_\_\_\_\_

(ФИО)

Проживающего(ей) по адресу: \_\_\_\_\_

тел. \_\_\_\_\_

**ЗАЯВЛЕНИЕ**

**о расторжении договора о реализации туристского продукта и возврате денежных средств**

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20г. между мной \_\_\_\_\_ и \_\_\_\_\_ был заключен договор № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ о реализации туристского продукта по размещению и перевозке в \_\_\_\_\_, срок поездки с \_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_, продолжительность тура \_\_\_\_\_ дней/ночей, \_\_\_\_\_ взрослых и \_\_\_\_\_ ребенок. Согласно условиям договора, туристский продукт бронируется и формируется туроператором \_\_\_\_\_. По данному договору мной уплачена сумма \_\_\_\_\_ рублей.

Таким образом, свои обязательства по договору я исполнил(а) в полном объеме. Однако, в средствах массовой информации, в том числе, на официальных сайтах органов государственной власти была опубликована информация о том, что в соответствии с решением Оперативного штаба по предупреждению завоза и распространения новой коронавирусной инфекции на территории РФ с 00:00 мск 15 апреля 2021 до 23:59 мск 01 июня 2021 временно приостановлено регулярное и нерегулярное пассажирское авиасообщение между Российской Федерацией и Танзанией. Также с 00:00 мск 15 апреля 2021 до 23:59 мск 01 июня 2021 временно ограничено регулярное и нерегулярное пассажирское авиасообщение между Российской Федерацией и Турцией.

Данная информация размещена на сайтах:

- Правительства РФ (Брифинг Татьяны Голиковой и руководителя Роспотребнадзора Анны Поповой от 12.04.2021 - <http://government.ru/news/41945/>),

- Федерального агентства воздушного транспорта (информация от 13.04.2021 - <https://favt.gov.ru/novosti-novosti/?id=7729>),

- Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (**Об угрозе безопасности жизни и здоровья потребителей туристских услуг, выезжающих на территорию либо находящихся на территории Турецкой Республики,**

[https://www.rospotrebnadzor.ru/about/info/news/news\\_details.php?ELEMENT\\_ID=17454](https://www.rospotrebnadzor.ru/about/info/news/news_details.php?ELEMENT_ID=17454)),

- Федерального агентства по туризму (Ростуризма) (новость от 13.04.2021 - <https://tourism.gov.ru/news/17294/>).

Согласно ст. 10 Федерального закона от 24.11.1996 №132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ»(далее - *Закон*)каждая из сторон вправе потребовать изменения или расторжения договора о реализации туристского продукта в связи с существенным изменением обстоятельств, из которых исходили стороны при заключении договора.К существенным изменениям обстоятельств относятся, в частности, ухудшение условий путешествия, указанных в договоре.

Согласно ст.14 данного Закона под безопасностью туризма понимаются безопасность туристов (экскурсантов), сохранность их имущества, а также ненанесение ущерба при совершении путешествий окружающей среде, материальным и духовным ценностям общества, безопасности государства.

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.Наличие указанных обстоятельств подтверждается соответствующими решениями федеральных органов государственной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, принимаемыми в соответствии с федеральными законами.

**При расторжении до начала путешествия договора о реализации туристского продукта** в связи с наступлением обстоятельств, указанных в настоящей статье, **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.

**Таким образом, на сайте Роспотребнадзора имеется информация о наличии угрозы безопасности жизни и здоровья туристов в связи с ухудшением ситуации по заболеванию новой коронавирусной инфекцией в Турции.**

Считаю, что опубликования в СМИ информация свидетельствует об угрозе безопасности жизни и здоровья туристов в \_\_\_\_\_, что соответствует требованиям ст. 14 Закона. Данная информация не была известна мне на момент заключения договора, свидетельствует о существенном изменении условий реализации туристского продукта. В случае, если бы указанная информация была доведена до моего сведения при заключении договора, то данный договор мною не был бы заключен, так как его реализация представляет угрозу моей жизни и здоровью.

На основании вышеизложенного и в соответствии со статьями 10, 14 Федерального закона от 24.11.1996 №132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ»,

#### **ПРОШУ:**

Расторгнуть договор о реализации туристского продукта № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ г. и вернуть сумму в размере \_\_\_\_\_ рублей за не оказанные туристские услуги.

Денежные средства прошу перечислить на мой счет по следующим реквизитам:

\_\_\_\_\_.

В случае неисполнения вышеназванных требований в добровольном порядке оставляю за собой право обратиться в суд с иском о взыскании убытков и компенсации морального вреда;

О принятом решении прошу Вас уведомить письменно (в течение 10 дней с момента получения претензии) по адресу: \_\_\_\_\_, предварительно сообщив мне по телефону: \_\_\_\_\_.

Приложение:

1. Договор о реализации туристского продукта № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ г.
2. Документ об оплате услуг \_\_\_\_\_

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

\_\_\_\_\_

**Заявление о расторжении договора в связи  
с отменой авиаперелета(Турция. Танзания)**

**Наименование авиаперевозчика** \_\_\_\_\_

Адрес: \_\_\_\_\_

от \_\_\_\_\_

(ФИО)

Проживающего(ей) по адресу: \_\_\_\_\_

тел. \_\_\_\_\_

**ЗАЯВЛЕНИЕ**

**О расторжении договора в связи с отменой авиаперелета**

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 г. между мной \_\_\_\_\_ и \_\_\_\_\_ (указать перевозчика) заключен договор авиаперевозки по \_\_\_\_\_ маршруту \_\_\_\_\_ (указать страну вылета-прилета) в следующие даты: вылет туда « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ года, перелет обратно « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ года.  
Согласно условиям договора, пассажирами являются \_\_\_\_\_ (указать ФИО пассажиров, на которых приобретены билеты). По договору мной оплачена стоимость перевозки в размере \_\_\_\_\_ руб., что подтверждается \_\_\_\_\_ (указать название и реквизиты документа, подтверждающего оплату). Таким образом, свои обязательства по договору я исполнил(а) в полном объеме.

После заключения договора и до даты вылета я узнал(а) о том, что в соответствии с решением Оперативного штаба по предупреждению завоза и распространения новой коронавирусной инфекции на территории РФ с 00:00 мск 15 апреля 2021 до 23:59 мск 01 июня 2021 временно приостановлено регулярное и нерегулярное пассажирское авиасообщение между Российской Федерацией и Танзанией. Также с 00:00 мск 15 апреля 2021 до 23:59 мск 01 июня 2021 временно ограничено регулярное и нерегулярное пассажирское авиасообщение между Российской Федерацией и Турцией.

Данная информация размещена на сайтах:

- Правительства РФ (Брифинг Татьяны Голиковой и руководителя Роспотребнадзора Анны Поповой от 12.04.2021 - <http://government.ru/news/41945/>),

- Федерального агентства воздушного транспорта (информация от 13.04.2021 - <https://favt.gov.ru/novosti-novosti/?id=7729>),

- Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Об угрозе безопасности жизни и здоровья потребителей туристских услуг, выезжающих на территорию либо находящихся на территории Турецкой Республики,

[https://www.rosпотребнадзор.ru/about/info/news/news\\_details.php?ELEMENT\\_ID=17454](https://www.rosпотребнадзор.ru/about/info/news/news_details.php?ELEMENT_ID=17454)),

**Таким образом, мой рейс с вылетом 2021 г. отменен, обратным билетом я воспользоваться также не могу, в связи с невозможностью осуществления перелета «туда».**

В соответствии с п. 2 ст. 108 Воздушного кодекса РФ в случае вынужденного отказа пассажира от воздушной перевозки в связи, в частности, с предусмотренными федеральными авиационными правилами действиями (бездействием) перевозчика, влекущими за собой неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору воздушной перевозки пассажира, пассажиру возвращается уплаченная за воздушную перевозку провозная плата.

В силу п. 227 Федеральных авиационных правил «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей», утвержденных Приказом Минтранса России от 28 июня 2007 года № 82 (далее – ФАП № 82), вынужденным отказом пассажира от перевозки признается отказ в случае:

- отмены или задержки рейса, указанного в билете;
- изменения перевозчиком маршрута перевозки;
- выполнения рейса не по расписанию;
- несостоявшейся отправки пассажира из-за невозможности предоставить ему место на рейс и дату, указанные в билете;
- несостоявшейся перевозки пассажира на воздушном судне, вызванной задержкой пассажира в аэропорту из-за продолжительности проведения его досмотра, если при досмотре багажа или личном досмотре пассажира не было обнаружено запрещенных к перевозке веществ и предметов;
- необеспечения перевозчиком стыковки рейсов в случае выполнения единой перевозки;
- болезни пассажира или члена его семьи либо близкого родственника, совместно следующего с ним на воздушном судне, что подтверждается медицинскими документами, либо смерти члена его семьи или близкого родственника, что подтверждается документально, при условии уведомления об этом перевозчика до окончания установленного времени регистрации пассажиров на указанный в билете рейс.
- непредоставления пассажиру обслуживания по классу, указанному в билете;
- неправильного оформления билета перевозчиком или уполномоченным агентом.

Согласно приведенным выше нормам, отмена рейса, указанного в билете, является основанием для признания отказа пассажира от перевозки вынужденным, в связи с чем у авиаперевозчика наступает обязанность возратить сумму, уплаченную за перелет, в полном размере в том числе, в случае продажи билетов по невозвратному тарифу. **При этом авиаперевозчик не вправе ограничивать потребителя в выборе способа защиты нарушенных прав и предлагать исключительно зачисление денежных средств на виртуальный счет с целью их дальнейшего использования.**

Согласно пункту 232 Федеральных авиационных правил "Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей", утвержденных Приказом Минтранса России от 28.06.2007 N 82, возврат провозной платы производится перевозчиком или по его поручению уполномоченным агентом по месту оплаты перевозки, а также в пунктах, предусмотренных правилами перевозчика (пункт 231). Возврат провозной платы производится на основании неиспользованного (частично использованного) перевозочного документа лицу, указанному в перевозочном документе, при предъявлении документа,

удостоверяющего его личность, или управомоченному лицу - при предъявлении документа, удостоверяющего личность, и документа, подтверждающего право на получение денежных сумм. Требование о возврате провозной платы предъявляется в порядке, установленном правилами перевозчика, и договором воздушной перевозки пассажира, договором воздушной перевозки груза (п. 234).

Из содержания пункта 1 статьи 31 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" следует, что требования потребителя о возврате уплаченной за работу (услугу) денежной суммы в связи с нарушением срока начала оказания услуги (пункт 1 статьи 28 данного Закона) подлежат удовлетворению в десятидневный срок со дня предъявления соответствующего требования.

Таким образом, так как в связи с отменой рейса нарушен срок начала оказания услуг по перевозке, мое требование о возврате денежных средств подлежит удовлетворению в течение 10 дней со дня предъявления. На основании вышеизложенного и в соответствии со ст. 108 Воздушного кодекса РФ, п. 232 Общих правил воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей", утв. Приказом Минтранса России от 28.06.2007 N 82,

**ПРОШУ:**

Признать мой отказ от перелёта по маршруту \_\_\_\_\_ в следующие даты: \_\_\_\_\_ 2021 г. вынужденным.

В связи с вынужденным отказом денежные средства в размере \_\_\_\_\_ (указать сумму, оплаченную за билеты) в течение 10 дней прошу перечислить на мой счет по следующим реквизитам: \_\_\_\_\_.

В случае неисполнения вышеназванных требований в добровольном порядке оставляю за собой право обратиться в суд с иском о взыскании убытков и компенсации морального вреда.

О принятом решении прошу Вас уведомить письменно (в течение 10 дней с момента получения претензии) по адресу: \_\_\_\_\_, предварительно сообщив мне по телефону: \_\_\_\_\_.

Приложение:

1. Билеты от «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ года

2. Документ об оплате билетов \_\_\_\_\_

«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. \_\_\_\_\_