

## **ВНИМАНИЮ ПОТРЕБИТЕЛЯ: ДТП за границей. Что нужно знать туристу и как защитить свои права**

В связи с появлением в СМИ информации о туристах, пострадавших в ДТП в Доминиканской Республике, Роспотребнадзор напоминает о том, что по всем вопросам, возникающим у потребителей туристских услуг они могут обращаться на «горячую линию» **Единого консультационного центра Роспотребнадзора по телефону 8-800-555-49-43** (звонок бесплатный).

Особо отмечаем, что **все реальные и обоснованные расходы потребителей** (на лечение, перевозку любым видом транспорта, оказание юридических услуг, услуг переводчиков, услуг связи и т.п.) **должны быть компенсированы туроператором** (или страховой компанией) если чрезвычайное происшествие произошло **в рамках услуг, включенных в турпродукт** (это как правило, перелет, размещение, трансфер, поездки с гидом-переводчиком и т.п.). Возмещаются также убытки потребителей, связанные с **утратой имущества**. Кроме того, потребитель вправе требовать **компенсации морального вреда и снижения стоимости оплаченных услуг** (туристского продукта).

При заявлении указанных требований предлагаем воспользоваться следующими рекомендациями.

В соответствии со статьей 6 Закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» турист имеет **право на обеспечение как личной безопасности так и сохранности своего имущества**, беспрепятственное получение неотложной медицинской помощи. Статья 7 Закона «О защите прав потребителей» также предусматривает, что потребитель имеет право на то, чтобы услуга при обычных условиях ее оказания была безопасна для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды, а также не причиняла вред имуществу потребителя.

Статья 9 Закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» предусматривает, что **туроператор отвечает перед туристом или иным заказчиком за действия (бездействие) третьих лиц, оказывающих услуги, входящие в туристский продукт**, если федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации не установлено, что ответственность перед туристом или иным заказчиком несет третье лицо.

Указанное означает, что если ДТП произошло **с участием иностранного перевозчика, услуги которого включены в туристский продукт** (в договоре указаны обязательства туроператора по организации трансфера, автобусных туров, автомобильных перевозок, иных поездок), то **к туроператору могут быть заявлены требования, предусмотренные Законом «О защите прав потребителей»**.

Вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие не обеспечения безопасности услуг, **подлежит возмещению исполнителем соответствующих услуг в полном объеме** в соответствии со статьей 14 Закона «О защите прав потребителей». Право требовать возмещения такого вреда признается за **любым потерпевшим** независимо от того, состоял он в договорных отношениях с исполнителем услуги или нет.

В связи с тем, что каждый турист, как правило, обладает **страховкой** от рисков, связанных с совершением путешествия, он имеет право обратиться в страховую компанию за соответствующими выплатами, которые могут касаться **компенсации следующих затрат**:

- на оплату медицинской помощи в экстренной и неотложной формах, оказанной туристу на территории страны временного пребывания;
- на оплату медицинской эвакуации.

Договор страхования может также предусматривать **выплаты в связи с утратой личного имущества** или возмещений, покрывающих иные убытки туриста.

Если убытки потребителя не покрыты страховыми выплатами, то соответствующие требования (например, компенсация за утраченные личные вещи, одежду, компьютерную технику, фотоаппаратуру и пр.) **могут быть адресованы непосредственно туроператору**.

Кроме того, на основании статьи 29 Закона «О защите прав потребителей» пострадавший вправе предъявить исполнителю требования о соответствующем **уменьшении цены оказанной услуги**.

Роспотребнадзор обращает внимание потребителей, что выплаты, связанные с возмещением вреда и перерасчетом стоимости турпродукта, не лишают туриста права требовать от туроператора возмещения **упущенной выгоды и (или) морального вреда**. Размер компенсации морального вреда определяется судом, исходя из характера причиненных потерпевшему физических и нравственных страданий, а также степени вины причинителя вреда.

Иск о защите прав потребителей **можно подать в суд по своему месту жительства** или по месту пребывания либо по месту нахождения ответчика либо по месту заключения договора. При обращении с иском в суд потребители освобождаются от уплаты государственной пошлины по делам, связанным с нарушением их прав (при цене иска менее 1 миллиона рублей).

Что касается фактического восстановления нарушенных прав российских туристов, то следует отметить, что по данным Верховного Суда Российской Федерации в целом потребителям туристских услуг в год присуждается порядка полумиллиарда рублей.

Справочно: Роспотребнадзор активно поддерживает российских граждан в судах. Каждое десятое дело в указанной сфере рассматривается при непосредственном участии должных лиц Федеральной службы. Так, в 2019 года при содействии территориальных органов Роспотребнадзора в пользу туристов было подано более 300 исков, а также дано около 400 заключений в судах. При этом в пользу потребителей было взыскано на 15 % больше денежных средств, чем в 2018 году.

Если потребителям будет отказано в удовлетворении законных требованиях со стороны туроператора, то Роспотребнадзор рассмотрит возможность подачи группового иска в защиту потребителей туристских услуг в рамках нового полномочия, которым Служба была наделена с 1 октября 2019 года (в связи с внесением изменений в подпункт 7 пункта 4 статьи 40 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей»).

Роспотребнадзор информирует, что ситуация с защитой потребительских прав российских туристов остается на постоянном контроле.

Полезные ресурсы:

- [Сообщение страховой компании ERV](#)
- [Сообщение Ростуризма](#) с указанием телефонов горячей линии принимающей стороны
- [Рекомендации выезжающим за границу](#) в том числе о полномочиях российских загранучреждений
- [Примерные образцы претензий и исковых заявлений](#) для туристов, размещенные на государственном информационном ресурсе для потребителей <http://zpp.rospotrebnadzor.ru/>
- с сайта [Управления Роспотребнадзора по городу Москве](#)