

Информация для потребителей туристских и транспортных услуг в связи с ситуацией в Египте

Консультационный пункт для потребителей Красноармейского филиала ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Краснодарском крае», в связи с отменой рейсов в Египет сообщает, что за разъяснениями в целях защиты своих прав потребители (туристы и пассажиры) могут обращаться на «горячую линию» по телефону (8861 46) 43415, «горячую линию» Роспотребнадзора по телефону [8 800 100 00 04](tel:88001000004) (с 8:00 до 20:00 по московскому времени), на «горячую линию» Управления Роспотребнадзора по Краснодарскому краю по телефону (8 861) 267-26-64, «горячую линию» Территориального отдела Роспотребнадзора по Краснодарскому краю в Славянском, Красноармейском и Калининском районах по телефону (8 861 46) 4 42 16 (с 8:00 до 17:00), 89180603552 (с 8:00 до 20:00), на «горячую линию» Консультационного центра ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Краснодарском крае» по телефонам (8 861) 267-34-91; (8 861) 267-34-93.

Электронное обращение можно направить:

- [polsesss @ mail . kuban . ru](mailto:polsesss@mail.kuban.ru) Красноармейский филиал ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Краснодарском крае»;

- <http://rospotrebnadzor.ru/feedback/new.php> Роспотребнадзор или через сайт Управления Роспотребнадзора по Краснодарскому краю <http://23.rospotrebnadzor.ru>

.

Личный прием граждан по вопросам защиты прав потребителей осуществляется:

-Консультационный пункт Красноармейского филиала ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Краснодарском крае» по адресу г. Славянск –на – Кубани, ул. Дзержинского, 243, каб. № 9;

- Территориальный отдел Роспотребнадзора по Краснодарскому краю в Славянском, Красноармейском и Калининском районах по адресу г. Славянск –на – Кубани, ул. Дзержинского, 243, каб. № 6;

-в общественной приемной управления Роспотребнадзора по адресу: г. Краснодар, ул. Пашковская, 60;

-в консультационном центре для потребителей: г. Краснодар, ул. Гоголя/Рашпилевская, 56/1//61/1.

Справочная информация.

Перевозки пассажиров осуществляются в двух формах:

1) перевозка пассажиров по договору с авиаперевозчиком;

2) перевозка туристов в рамках исполнения договора о реализации туристского продукта.

Порядок защиты прав туристов и пассажиров различается, поэтому заинтересованным гражданам, прежде всего, необходимо определить, к какой именно категории потребителей (турист или пассажир) они относятся. В частности, наличие билета на

авиаперевозку при действующем (заключенном) договоре о реализации туристского продукта не свидетельствует о наличии самостоятельных отношений между гражданином и авиаперевозчиком, и в этом случае ответственность за действие (бездействие) авиаперевозчика в целом несет соответствующий туроператор.

Порядок защиты прав туристов.

Основные права туриста, в том числе, при подготовке к путешествию и во время его совершения, включая транзит, определены статьей 6 Федерального закона от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (далее – Закон об основах туристской деятельности). К их числу относится право туриста на возмещение убытков и компенсацию морального вреда в случае невыполнения условий договора о реализации туристского продукта туроператором или турагентом, которое реализуется в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

В соответствии со статьей 4.1 Закона об основах туристской деятельности осуществление туроператорской деятельности на территории Российской Федерации в целях защиты прав и законных интересов граждан допускается только юридическим лицом и лишь при наличии у него в виде соответствующего финансового обеспечения договора страхования гражданской ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта либо банковской гарантии исполнения обязательств по договору о реализации туристского продукта.

Согласно статьи 17.4 Закона об основах туристской деятельности основанием для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора либо уплаты денежной суммы по банковской гарантии является факт установления обязанности туроператора возместить туристу и (или) иному заказчику реальный ущерб, возникший в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта, если это является существенным нарушением условий такого договора.

Существенным нарушением условий договора о реализации туристского продукта признается нарушение, которое влечет для туриста и (или) иного заказчика такой ущерб, что он в значительной степени лишается того, на что был вправе рассчитывать при

*заключении договора. **К существенным нарушениям туроператором договора о реализации туристского продукта относятся:***

неисполнение обязательств по оказанию туристу и (или) иному заказчику входящих в туристский продукт услуг по перевозке и (или) размещению;

наличие в туристском продукте существенных недостатков, включая существенные нарушения требований к качеству и безопасности туристского продукта.

Иск о возмещении реального ущерба, возникшего в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта, может быть предъявлен туристом туроператору либо туроператору и страховщику(гаранту) совместно (в том числе и по причинам, связанным с перевозкой, в рамках договора).

Также следует иметь в виду, что в соответствии с пунктом 50 Постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28 июня 2012 г. № 17 (далее – постановление Пленума ВС РФ № 17) ответственность перед туристом и (или) иным заказчиком за качество исполнения обязательств по договору о реализации туристского продукта, заключенному турагентом как от имени туроператора, так и от своего имени, несет туроператор (в том числе за неоказание или ненадлежащее оказание туристам услуг, входящих в туристский продукт, независимо от того, кем должны были оказываться или оказывались эти услуги), если федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации не установлено, что ответственность перед туристами несет третье лицо (статья 9 Закона об основах туристской деятельности).

В связи с этим, по спорам, возникающим в связи с осуществлением чартерных воздушных перевозок пассажиров в рамках исполнения договора о реализации туристского продукта, надлежащим ответчиком и исполнителем договора перевозки с потребителем признается туроператор, который в соответствии с пунктом 2 статьи 638 Гражданского кодекса Российской Федерации (далее – ГК РФ) вправе без согласия арендодателя по договору аренды (фрахтования на время) транспортного средства от своего имени заключать с третьими лицами договоры перевозки. Более того, Конституционным Судом Российской Федерации было разъяснено, что именно туроператор отвечает перед потребителями во всех случаях, в том числе за действия своего турагента (определение

Конституционного Суда Российской Федерации от 17 июля 2014 г. № 1691-О «Об отказе в принятии к рассмотрению жалобы общества с ограниченной ответственностью «Пегас-Новосибирск» на нарушение конституционных прав и свобод частью пятой статьи 9 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»).

Таким образом, если туроператор не представляет туристу (оплатившему договор полностью) подтверждения оказания каких-либо услуг входящих в тур (авиабилеты или ваучер для размещения в гостинице), турист может требовать от туроператора оказания данных услуг в обязательном порядке либо возврата денег за весь договор полностью без штрафных санкций.

Важно понимать, что как таковое опасение туриста по поводу того, что оплаченная им услуга не будет оказана, само по себе страховым случаем не является. Не относится данная причина и к существенным изменениям обстоятельств, из которых исходили стороны при заключении договора, перечисленным в статье 10 Закона об основах туристской деятельности.

Поэтому туристам необходимо дождаться даты начала путешествия и, только если туроператор не выполнит свои обязательства, в том числе в части перевозки к месту отдыха, обратиться ему или к его финансовому гаранту за компенсацией.

В то же время у туриста, уже заключившего договор с туроператором, есть гарантированное право расторгнуть его в одностороннем порядке до начала путешествия на основании пункт 1 статьи 782 ГК РФ и статьи 32 Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон РФ о защите прав потребителей) при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов. Указанное означает, что турист может потребовать от туроператора возврата стоимости тура за вычетом подтвержденных фактически понесенных туристической фирмой расходов, если условия договора не предусматривают иной, более льготный для потребителей, порядок взаиморасчетов применительно к такому случаю.

Порядок защиты прав пассажиров.

Согласно общим правилам ответственности перевозчика за задержку отправления пассажира, установленным пунктом 1 статьи 795 ГК РФ, за задержку отправления транспортного средства, перевозящего пассажира, или опоздание прибытия такого транспортного средства в пункт назначения перевозчик уплачивает пассажиру штраф в размере, установленном соответствующим транспортным уставом или кодексом, если не докажет, что задержка или опоздание имели место вследствие непреодолимой силы, устранения неисправности транспортных средств, угрожающей жизни и здоровью пассажиров, или иных обстоятельств, не зависящих от перевозчика.

В соответствии со статьей 120 Воздушного кодекса Российской Федерации (далее - ВК РФ) за просрочку доставки пассажира в пункт назначения перевозчик уплачивает штраф в размере двадцати пяти процентов установленного федеральным законом минимального размера оплаты труда за каждый час просрочки, но не более чем пятьдесят процентов провозной платы, если не докажет, что просрочка имела место вследствие непреодолимой силы, устранения неисправности воздушного судна, угрожающей жизни или здоровью пассажиров воздушного судна, либо иных обстоятельств, не зависящих от перевозчика.

При решении вопроса о том, явилось или не явилось неисполнение обязательства по перевозке прямым следствием так называемой непреодолимой силы, необходимо исходить из ее определения, приведенного в пункте 3 статьи 401 ГК РФ, т.е. из фактического наличия «чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств».

Бремя доказывания существования обстоятельств, освобождающих перевозчика от ответственности перед пассажиром, также как и отсутствия связанной с этим вины, в любом случае - прямая обязанность перевозчика, которая не может быть переложена на пассажира (см. в этой связи также положения пункта 2 статьи 401 ГК РФ и пункт 4 статьи 13 Закона РФ о защите прав потребителей).

Особо следует иметь в виду, что пунктом 2 статьи 795 ГК РФ закреплено правило, согласно которому «в случае отказа пассажира от перевозки из-за задержки отправления транспортного средства перевозчик обязан возратить пассажиру провозную плату».

В целях досудебного взыскания штрафа, предусмотренного статьей 120 ВК РФ,

перевозчику пассажиром в аэропорту пункта отправления или в аэропорту пункта назначения по усмотрению заявителя предъявляется претензия в соответствии со статьей 124 ВК РФ. Причем согласно положениям статьи 126 ВК РФ при внутренних воздушных перевозках претензии могут быть предъявлены в течение шести месяцев.

Иски к перевозчику согласно соответствующему правилу, содержащемуся в части 3 статьи 30 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации (далее – ГПК РФ), предъявляются в суд по месту нахождения перевозчика, к которому в установленном порядке была предъявлена претензия.

Кроме того, поскольку в условиях задержки авиарейсов со стороны перевозчиков могут допускаться помимо прочего нарушения прав пассажиров на информацию, в целях выявления и своевременного пресечения связанных с этим противоправных действий следует иметь в виду, что положениями пункта 1 статьи 106 ВК РФ закреплена обязанность перевозчика не только по организации обслуживания пассажиров воздушных судов, но и по обеспечению их точной и своевременной информацией о движении воздушных судов и предоставляемых услугах.

Согласно требованиям пункта 72 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 г. № 82 (далее - ФАП), регулярные рейсы выполняются в соответствии с расписанием движения воздушных судов, сформированным перевозчиком и опубликованным в компьютерном банке данных расписания движения воздушных судов, а чартерные рейсы - в соответствии с планом (графиком) чартерных перевозок. При этом пунктом 73 ФАП определены требования к информации по каждому регулярному рейсу, которым должно отвечать опубликованное расписание движения воздушных судов.

В случае изменения расписания движения воздушных судов перевозчик должен принять возможные меры по информированию пассажиров, с которыми заключен договор воздушной перевозки, об изменении расписания движения воздушных судов любым доступным способом (пункт 74 ФАП).

Информация о задержке или отмене рейса, а также о причинах задержки или отмены рейса доводится до пассажиров перевозчиком или организацией, осуществляющей

аэропортовую деятельность (обслуживающей организацией), непосредственно в аэропорту в визуальной и/или акустической форме (пункт 92 ФАП).

Порядок защиты прав потребителей.

Если исполнитель отказывается удовлетворить соответствующие требования потребителя в добровольном порядке, спор в соответствии со статьи 11 ГК РФ и статьей 17 Закона РФ о защите прав потребителей будет разрешаться в судебном порядке.

В соответствии с взаимосвязанными положениями статьи 47 ГПК РФ и пункта 5 статьи 40 Закона РФ о защите прав потребителей Роспотребнадзор и его территориальные органы до принятия решения судом первой инстанции могут вступать в дело по своей инициативе или по инициативе лиц, участвующих в деле, для дачи заключения по делу в целях защиты прав потребителей (пункт 27 постановления Пленума ВС РФ № 17).

При подаче иска потребителем это достигается посредством изначального включения Роспотребнадзора (его территориального органа) в состав участников дела, после возбуждения соответствующего гражданского дела - отдельным заявлением заинтересованного лица. При этом такое привлечение Роспотребнадзора к участию в деле для достижения указанных целей осуществляется посредством вынесения судом соответствующего определения (в целях наделения Роспотребнадзора соответствующим объемом процессуальных прав и обязанностей лица, участвующего в деле).

11.11.2015 год

Горячая линия для потребителей туристских услуг в связи с ситуацией в Египте

Автор: adm

12.11.2015 08:06 - Обновлено 12.11.2015 08:09
