

Уважаемые коллеги!

Управление Роспотребнадзора по Удмуртской Республике (далее – Управление) информирует Вас о проводимой работе по защите прав потребителей в сфере туристического бизнеса и авиаперевозок в условиях распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19.

За истекший период 2020 года в Управление поступило 54 обращения, связанных с оказанием туристских услуг (рост в 5,4 раза по сравнению с аналогичным периодом 2019 года), а также 45 обращений, связанных с оказанием транспортных услуг (рост в 1,4 раза по сравнению с аналогичным периодом 2019 года). При проведении анализа обращений установлено, что данная ситуация связана с отменой и переносом туров, авиаперевозок в условиях распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19.

В период с 01.04.2020г. по 15.06.2020г. в Управление поступило 38 письменных обращений, связанных с оказанием помощи в расторжении договоров туристических услуг (аннулировании тура) и возврата денежных средств за туристический продукт. Обращения граждан касались следующих туроператоров: ООО «Библио Глобус»; «Пегас Туристик МСК»; ООО «Санмар Тревел»; TEZ TUR; «Анекс туризм»; «Корал Тревел»; ООО «Эли тур»; «Ижтурист»; «Коралтревел»; ООО «Регион Туризм»; ООО «Антур»; ООО «Хэли Тур»; ООО «Алекс Туризм».

Поступило 24 письменных обращений с просьбой оказания помощи в возврате денежных средств по отмененным рейсам или отказа граждан от услуги авиаперевозки. В сфере авиаперевозок обращения касались следующих авиакомпаний: ПАО «Аэрофлот», АО «Ижавиа», ООО «Авиакомпания Победа», АО «Авиакомпания Азимут», «Air France».

Все поступившие обращения рассмотрены в полном объеме, в каждом случае потребителям предложена помощь в составлении искового заявления, направлен проект искового заявления. До потребителей доведена информация о том, что Управление в соответствии с определением суда готово вступить в дело для дачи заключения по делу.

По состоянию на 15.06.2020г. Управлением по итогам рассмотрения обращений граждан подготовлено в защиту конкретных потребителей 3 исковых заявления по туристическим услугам, 2 из которых уже направлены в судебные органы. Ответчиками по исковым заявлениям являются:

ИП Михайлов и туроператор ООО «Корал Тревел Регион», сумма иска составляет 179 600 рублей; турагент ООО «Анаконда» и туроператор «ООО «Оператор выгодных туров Санмар», сумма иска составляет 125 000 рублей; турагент ООО «Ижтурсервис» и туроператор ООО «Элитур», сумма исковых требований составляет 58 000 рублей.

За обозначенный период на телефонную горячую линию Управления поступило более 50 звонков от жителей Удмуртской Республики по вопросам туризма и авиаперевозок. Все обратившиеся получили подробные консультации.

Помимо консультаций потребителей и исковой помощи, Управление проводит активную работу по информированию населения: в режиме вебинаров для всех желающих проводятся семинары по оказанию туристических услуг в условиях появления новой коронавирусной инфекции COVID-19, в ходе которых получить ответы на свои вопросы могут как потребители, так и хозяйствующие субъекты.

На сайте Управления регулярно размещается информация о правах потребителей туристических услуг, установленных требованиях к возврату авиабилетов, а также образцы претензий и исков в адрес турагентов и туроператоров.

В настоящее время при рассмотрении обращений, связанных с оказанием туристских и транспортных услуг необходимо учитывать следующее. 08.06.2020 вступил в силу Федеральный закон от 08.06.2020 № 166-ФЗ "О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в целях принятия неотложных мер, направленных на обеспечение устойчивого развития экономики и предотвращение последствий распространения новой коронавирусной инфекции", согласно статье 19.4 которого Правительство РФ наделяется правом устанавливать на 2020 и 2021 годы особенности исполнения, изменения и (или) расторжения договора о реализации туристского продукта, заключенного по 31 марта 2020 года включительно, туроператором, осуществляющим деятельность в сфере внутреннего туризма, и (или) въездного туризма, и (или) выездного туризма, либо турагентом, реализующим туристский продукт, сформированный таким туроператором, включая основания, порядок, сроки и условия возврата туристам и (или) иным заказчикам туристского продукта уплаченных ими за туристский продукт денежных сумм или предоставления в иные сроки равнозначного туристского продукта, в том числе при наличии обстоятельств, указанных в части 3 статьи 14 Федерального закона от 24 ноября 1996 года № 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации".

Таким образом, федеральным законом Правительству РФ предоставлено право установить особые основания, порядок, сроки и условия возврата туристам и (или) иным заказчикам туристского продукта уплаченных ими за туристский продукт денежных сумм или предоставления в иные сроки равнозначного туристского продукта, в том числе при наличии обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране (месте) временного пребывания туристов (экскурсантов) угрозы безопасности их жизни и здоровья, а равно опасности причинения вреда их имуществу.

В настоящее время Правительством РФ еще не принято постановление об особенностях исполнения, изменения или расторжения договора о реализации турпродукта, заключенного по 31 марта 2020 года включительно туроператором в сфере внутреннего, въездного или выездного туризма, либо турагентом, реализующим продукт такого туроператора, однако согласно размещенной в открытом доступе в сети «Интернет» информации (например, <https://tourism.interfax.ru/ru/news/articles/70650>) проект указанного постановления подготовлен Минэкономразвития РФ и сейчас проходит необходимые согласования.