

## **О правах потребителя в сфере туризма и о проведении горячей линии по туристическим услугам и инфекционным угрозам за рубежом**

В период летних отпусков наиболее актуальной становится тема оказания туристских услуг как в сфере выездного, так и внутреннего туризма.



Перед поездкой необходимо внимательно ознакомиться с требованиями нормативных документов, регулирующих данную сферу отношений. Основными нормативными документами являются Федеральный закон № 132-ФЗ от 24.11.1996 г. «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» и Постановление Правительства РФ № 1852 от 18.11.2020 г. «Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта», которые регламентируют порядок заключения, исполнения, изменения и прекращения договора о реализации туристского продукта, а также порядок предъявления претензий и ответственность сторон.

Каждая из сторон договора о реализации туристского продукта вправе потребовать его изменения или расторжения в связи с существенными изменениями обстоятельств, из которых исходили стороны при заключении договора о реализации туристского продукта. К существенным изменениям обстоятельств, из которых исходили стороны при заключении договора о реализации туристского продукта, относятся: ухудшение условий путешествия, указанных в договоре о реализации туристского продукта; изменение сроков совершения путешествия; непредвиденный рост транспортных тарифов; невозможность совершения потребителем поездки по независящим от него обстоятельствам (болезнь потребителя, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства).

При расторжении договора о реализации туристского продукта до начала путешествия в связи с наступлением указанных обстоятельств потребителю возвращается денежная сумма, равная общей цене туристского продукта, а после начала путешествия - ее часть в размере, пропорциональном стоимости не оказанных туристу услуг, входящих в туристский продукт. Каждая из сторон договора о реализации туристского продукта вправе потребовать его изменения или расторжения в случае возникновения обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране (месте) временного пребывания угрозы безопасности жизни и здоровью туриста, а равно опасности причинения вреда его имуществу.

Обращаем внимание, что претензии к качеству туристского продукта предъявляются туроператору (в письменной форме) в течение 20 дней с даты окончания действия договора о реализации туристского продукта и подлежат рассмотрению в течение 10 дней с даты получения претензий.

Управлением Роспотребнадзора по Ростовской области с 20 июня по 01 июля 2022 года будет организована работа «горячей линии» **282-82-63, 89281699618** (в рабочее время), куда потребители смогут обратиться по всем вопросам, связанным с оказанием туристских услуг, в том числе и для получения информации об эпидситуации за рубежом.