

О мерах, принимаемых Роспотребнадзором в целях защиты прав российских туристов

В Федеральную службу по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека продолжают поступать обращения от российских туристов, заболевших энтеровирусной инфекцией в Турецкой Республике, в связи с этим, Роспотребнадзор предпринимает меры, направленные на обеспечение безопасности и защиту имущественных прав российских туристов, отдыхающих за рубежом.

Как и анонсировалось на совещании с руководителями крупнейших российских туроператоров 21 августа 2017 года, по вопросам обеспечения безопасности выездного туризма в связи с ситуацией, сложившейся в Турецкой Республике, руководителем Роспотребнадзора Анной Поповой 31 августа 2017 года проведено совещание с представителями Всероссийского союза страховщиков (ВСС) и крупнейших страховых компаний (АО «ЕРВ Туристическое Страхование», САО «ВСК», ОАО «АльфаСтрахование», СПАО «Ингосстрах», ООО «СК «Согласие», СПАО «РЕСО-Гарантия»).

На совещании было особо подчеркнуто, что законодательством о туризме и законодательством о защите прав потребителей на туроператоров и турагентов возложена обязанность по обеспечению безопасности оказываемых туристских услуг. В этой связи важное значение имеет своевременное получение туроператором из различных источников, в том числе от страховых компаний, полной и достоверной информации о случаях, связанных с инфекционными заболеваниями туристов, выезжающих за границу.

Участники страхового рынка выразили готовность в целях обеспечения безопасности российских туристов принимать дополнительные меры, связанные с передачей информации об угрозах безопасности здоровью туристов, в том числе за счет механизмов саморегулирования и путем совершенствования договорной базы с туроператорами .

Было принято решение о проработке Всероссийским союзом страховщиков совместно с Роспотребнадзором алгоритма обмена сведениями о количестве страховых случаев, связанных с инфекционными заболеваниями туристов, выезжающих за границу, а также о проработке алгоритма информирования участников туротрасли о возможных рисках инфекционных заболеваний, с которыми могут столкнуться туристы. Помимо этого Всероссийскому союзу страховщиков предложено проанализировать правила страхования и договоры страхования, на предмет исключения из них условий, которые могут ущемлять права потребителей.

В целях защиты прав российских потребителей туристских услуг Роспотребнадзором направлено в территориальные органы поручение об оказании необходимой консультационной и правовой помощи российским туристам, пострадавшим от действий туроператоров и турагентов.

В целом с 14 по 28 августа 2017 г. в Роспотребнадзор обратилось более 1700 граждан с жалобами на нарушение их прав в сфере выездного туризма, из них около 1200 случаев непосредственно связано с организацией отдыха в Турецкой Республике.

В целях информирования потребителей об их правах за указанный период размещено более 500 информационных материала в СМИ.

По результатам рассмотрения поступивших обращений сотрудниками Роспотребнадзора оказана помощь в составлении свыше 200 претензий в адрес туроператоров (турагентов) и уже подано более 12 исков в защиту имущественных интересов туристов.

Соответствующая работа будет продолжена.