

О безопасности потребителей туристских услуг, выезжающих в период зимних новогодних каникул на отдых в зарубежные страны

31.12.2014 г.

Планируя отдых в период новогодних праздников, всем потребителям туристских услуг следует знать, что в соответствии с положениями статьи 6 Федерального закона от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (далее – Закон об основах туристской деятельности) туристы имеют право на обеспечение личной безопасности и беспрепятственное получение неотложной медицинской помощи. Статья 7 Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон о защите прав потребителей) гарантирует право потребителя на то, чтобы услуги, в том числе туристские, были безопасны для жизни и здоровья потребителя. Согласно статье 14 Закона об основах туристской деятельности при заключении договора о реализации туристского продукта туроператор, турагент обязаны представить туристу достоверную информацию, в частности:

- об опасностях, с которыми турист (экскурсант) может встретиться при совершении путешествия;

- о месте нахождения, почтовых адресах и номерах контактных телефонов органов государственной власти Российской Федерации, дипломатических представительств и консульских учреждений Российской Федерации, находящихся в стране (месте) временного пребывания, в которые турист (экскурсант) может обратиться в случае возникновения в стране (месте) временного пребывания чрезвычайных ситуаций или иных обстоятельств, угрожающих безопасности его жизни и здоровья, а также в случаях возникновения опасности причинения вреда имуществу туриста (экскурсанта);

- об иных особенностях путешествия.

Вред, причиненный жизни или здоровью потребителя вследствие необеспечения безопасности, подлежит возмещению в полном объеме в соответствии со статьей 14 Закона о защите прав потребителей. Право требовать возмещения вреда признается за любым потерпевшим независимо от того, состоял он в договорных отношениях с исполнителем услуги или нет.

В соответствии с пунктом 50 постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28 июня 2012 г. № 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 вышеизложенным при заключении договора о реализации туристского продукта туристам следует внимательнейшим образом изучить текст предлагаемого договора, требовать пояснений всех непонятных им пунктов, проследить чтобы в договоре были отражены все вопросы, имеющие непосредственное отношение к безопасности турпродукта.

Не допускается включение в договор о реализации туристского продукта условий, ущемляющих права потребителя по сравнению с правилами, установленными федеральными законами или иными нормативными правовыми актами. При возникновении чрезвычайных ситуаций туроператоры и турагенты, участвующие в реализации соответствующих туристских продуктов, обязаны оказать всестороннее содействие в реализации туристами всех своих законных прав на получение медицинской помощи и обеспечение личной безопасности.

Важно учитывать, что медицинское обслуживание за рубежом - это платная услуга, поэтому перед поездкой в другую страну туристам следует выбрать подходящую им страховую программу и заключить соответствующий договор страхования. Причем необходимо до заключения договора страхования ознакомиться с программой страхования и перечнем «страховых» и «не страховых» случаев. При путешествии с детьми целесообразно для детей оформить расширенную страховку. Находясь за границей, необходимо проявлять достаточную бдительность, разумную осмотрительность и корректировать свое поведение в соответствии с окружающей обстановкой.

В странах Евразии, Африки, Южной Америки, Океании с экваториально-тропическим климатом широко распространены инфекционные и паразитарные заболевания, многие из которых не встречаются или стали редкими в Российской Федерации. Теплый влажный климат способствует длительному выживанию микроорганизмов в окружающей среде, активному выводу насекомых и гельминтов.

Чаще всего инфекционные и паразитарные заболеваний передаются через воду, загрязненные и недостаточно обработанные продукты питания, кровососущих насекомых (комаров, блох, слепней, moskitov, мошек, клещей и других), при контакте с больным человеком или загрязненным объектом окружающей среды, половым путем. Кроме того, в странах с жарким климатом имеется множество ядовитых растений и животных, способных нанести существенный и непоправимый вред здоровью человека. Тропические инфекции часто сопровождаются поражением кишечника, кожи, глаз, различных систем и органов человека, нередко протекают в тяжелой форме и трудно поддаются лечению. В целях профилактики инфекционных и паразитарных заболеваний необходимо соблюдать меры предосторожности, чтобы не допустить заражения и последующего развития заболевания:

- употреблять для еды только ту пищу, в качестве которой вы уверены;
- употреблять для питья только гарантированно безопасную воду и напитки (питьевая вода и напитки в фабричной упаковке, кипяченая вода). Нельзя употреблять лед, приготовленный из сырой воды;
- мясо, рыба, морепродукты должны обязательно подвергаться термической обработке;
- желательно не пользоваться услугами местных предприятий общественного питания и не пробовать незнакомые продукты, не покупать еду на рынках и лотках, не пробовать угощения, приготовленные местными жителями;
- в случае необходимости приобретать продукты в фабричной упаковке в специализированных магазинах;
- овощи и фрукты мыть безопасной водой;
- перед едой следует всегда тщательно мыть руки с мылом;
- при купании в водоемах и бассейнах не допускать попадания воды в рот;

в целях защиты от укусов насекомых рекомендуется применять средства, отпугивающие и уничтожающие насекомых (репелленты и инсектициды), а также в помещениях обязательно засетчивать окна и двери;

- в случае обнаружения присасывания клещей, следов укусов кровососущих насекомых, появления высыпаний или любых других кожных проявлений немедленно обратиться к врачу.

Оказание экстренной помощи туристам в случаях невозможности исполнения, неисполнения или ненадлежащего исполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта обеспечивает в порядке, установленном Правительством Российской Федерации, Ассоциация «Объединение туроператоров в сфере выездного туризма

«Турпомощь» (<http://www.tourpom.ru/>), расположенная по адресу: 101000, г. Москва, ул. Мясницкая, дом 47, директор Вячеслав Михайлович Басов, телефоны: +7 (495) 981-51-49 (круглосуточно), 8-800-100-41-94 (круглосуточно), e-mail: secretary@tourpom.ru.