

**ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА ПО НАДЗОРУ В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ
ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И БЛАГОПОЛУЧИЯ ЧЕЛОВЕКА**

ПИСЬМО

от 8 декабря 2010 г. N 01/17240-0-32

**О МЕРАХ,
НАПРАВЛЕННЫХ НА ОБЕСПЕЧЕНИЕ БЕЗОПАСНОСТИ РОССИЙСКИХ
ТУРИСТОВ В СТРАНАХ ВРЕМЕННОГО ПРЕБЫВАНИЯ**

Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека в связи со случаями нападения акул на российских граждан-туристов, отдыхающих на территории Арабской Республики Египет на побережье Красного моря, обращает внимание на следующее.

В соответствии с Федеральным [законом](#) от 24.11.1996 N 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" (далее - Федеральный закон N 132-ФЗ) государственное регулирование туристской деятельности в Российской Федерации осуществляется, в том числе, путем защиты прав и интересов туристов, обеспечения их безопасности.

Органам Роспотребнадзора следует в случае возникновения обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране (месте) временного пребывания туристов (экскурсантов) угрозы безопасности их жизни и здоровья, принять меры по разъяснению туристам их прав, потребовать в судебном порядке расторжения договора о реализации туристского продукта или его изменения путем опубликования соответствующей информации на официальных сайтах управлений Роспотребнадзора по субъектам Российской Федерации.

При этом руководителям управлений Роспотребнадзора по субъектам Российской Федерации следует уделить особое внимание организации консультирования потребителей по вопросам реализации их прав, предусмотренных [статьей 14](#) Федерального закона N 132-ФЗ, в том числе о праве до начала путешествия расторгнуть договор о реализации туристского продукта в связи с наступлением обстоятельств, свидетельствующих об угрозе их безопасности. При этом следует разъяснять, что при расторжении до начала путешествия указанного договора туристу и (или) иному заказчику возвращается денежная сумма, равная общей цене туристского продукта, а после начала путешествия - ее часть в размере, пропорциональном стоимости не оказанных туристу услуг.

В случаях выявления нарушений прав потребителей органам Роспотребнадзора следует незамедлительно принять меры по реализации своих полномочий, направленных на защиту прав потребителей и предусмотренных [пунктом 2 статьи 40](#) и [статьей 46](#) Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей", включая полномочие обратиться в суд с заявлением в защиту прав потребителей, законных интересов неопределенного круга потребителей, а также с заявлением о ликвидации продавца туристского продукта за неоднократное или грубое нарушение прав потребителей, а также о признании действий продавца туристского продукта противоправными в отношении неопределенного круга потребителей и о прекращении этих действий.

Должностным лицам органов Роспотребнадзора при проведении проверок в отношении туроператоров и турагентов, реализующих туристский продукт, следует уделять внимание способам выполнения ими обязанности, установленной [статьей 14](#) Федерального закона N 132-ФЗ, по предоставлению туристам и (или) иным заказчикам туристского продукта достоверной информации об опасностях, с которыми турист (экскурсант) может встретиться при совершении путешествия, при заключении договора о реализации туристского продукта.

Проверки в отношении туроператоров и турагентов следует осуществлять в строгом соответствии с требованиями Федерального [закона](#) от 26.12.2008 N 294-ФЗ "О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля". При этом следует обратить внимание, что для проведения внеплановых проверок на основании жалоб потребителей согласование таких проверок с органами прокуратуры не требуется.

Руководитель
Г.Г.ОНИЩЕНКО
