**Памятка**

**по вопросам, связанными с защитой прав потребителей,**

**в связи с ситуацией с коронавирусом**

1. **Общие вопросы**

**Отсутствие масок в аптеках.**

В соответствии с п. 7 Положения о Территориальном органе Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по Свердловской области, утвержденного Приказом Росздравнадзора от 06.06.2013 № 2286-Пр/13 "Об утверждении Положения о Территориальном органе Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по Свердловской области" Территориальный орган Росздравнадзора по Свердловской области осуществляет государственный контроль за обращением медицинских изделий.

Таким образом, по вопросам отсутствия в аптеках медицинских масок и противовирусных препаратов гражданам необходимо обращаться в Территориальный орган Росздравнадзора по Свердловской области (620014, г. Екатеринбург, ул. Московская, д. 14 (бесплатная горячая линия Росздравнадзора 8 (800) 550-99-03).

Меры профилактики ОРВИ и коронавирусной инфекции:

1. Воздержаться от посещения общественных мест: торговых центров, спортивных и зрелищных мероприятий, транспорта в час пик;

2. Избегать близких контактов и пребывания в одном помещении с людьми, имеющими видимые признаки ОРВИ (кашель, чихание, выделения из носа).

3. Мыть руки с мылом и водой тщательно после возвращения с улицы, контактов с посторонними людьми.

4. Дезинфицировать гаджеты, оргтехнику и поверхности, к которым прикасаетесь.

5. Ограничить по возможности при приветствии тесные объятия и рукопожатия.

6. Пользоваться только индивидуальными предметами личной гигиены (полотенце, зубная щетка).

**Завышение цен на маски (иные продовольственные/непродовольственные товары).**

Полномочиями по данным вопросам обладает Федеральная антимонопольная служба. Актуальную информацию о мониторинге цен на маски можно отслеживать на сайте ФАС в специальном разделе: <https://fas.gov.ru/pages/monitoring-cen-na-maski>. В случае завышения цен на маски необходимо обращаться в УФАС Свердловской области - 620014, г. Екатеринбург, ул. Московская, 11, телефон: (343)377-00-83.

Аналогичный алгоритм действует и при завышении цен на иные товары. Мониторинг за завышением цен на товары первой необходимости осуществляет УФАС Свердловской области.

**Как провериться на коронавирус?**

Все лица, прибывающие на территорию Российской Федерации, подлежат изоляции и медицинскому наблюдению по месту жительства. О факте прибытия необходимо сообщить на «горячую линию» тел. 112.

Забор анализов в обязательном порядке осуществляется у граждан, прибывающих с территории Европы, КНР, Кореи, Ирана на 1 и на 10 день.

В случае появления симптомов ОРВИ лица, прибывшие из стран, где зарегистрирована новая коронавирусная инфекция, должны немедленно обратиться в медицинскую организацию, данные лица подлежат немедленной госпитализации в инфекционный стационар.

Забор анализов осуществляется медицинским работником в установленном порядке.

В частных медицинских организациях исследования на COVID–19 на текущий момент не проводятся.

Подробная информация о количестве заболевших в конкретных странах в ежедневном режиме публикуется на сайте Роспотребнадзора <https://www.rospotrebnadzor.ru> (Информационный бюллетень о ситуации и принимаемых мерах по недопущению распространения заболеваний, вызванных новым коронавирусом).

1. **Туристские услуги**

**Расторжение договора о реализации туристского продукта и возврат денежных средств:**

*- В случае* *путешествия в страну, где действует режим угрозы безопасности туристов.*

Согласно пункту 5.3.2 Положения о Федеральном агентстве по туризму, утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 31 декабря 2004 года № 901 функция по информированию туроператоров, турагентов и туристов (экскурсантов) об угрозе безопасности туристов (экскурсантов) в стране (месте) временного пребывания, предусматривающая опубликование соответствующих официальных сообщений на этот счет в государственных средствах массовой информации, статьей 14 Закона № 132-ФЗ возложена на Ростуризм.

Подробная информация по ситуациям в разных странах (угроза безопасности, прекращение авиаперевозок, запрет на въезд, аннулирование виз и другое) в ежедневном режиме публикуется на сайте Ростуризма <https://www.russiatourism.ru/>

В связи с обстоятельствами, свидетельствующими о возникновении угрозы безопасности здоровья туристов в настоящий момент Ростуризмом не рекомендованы к посещению следующие страны:

Китайская Народная Республика - с 24.01.2020. Данная информация была опубликована 24 января 2020г. (<https://www.russiatourism.ru/news/16533/>).

Итальянская Республика, Республике Корея и Исламская Республика Иран – с 27.02.2020. Данная информация была опубликована 27 февраля 2020г. (<https://www.russiatourism.ru/news/16568/>).

Соответственно, при расторжении договора о реализации туристского продукта в связи с наступлением обстоятельств, указанных в статье 14 Федерального закона от 24.11.1996 №132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ» (далее - Закон № 132-ФЗ), туристу и (или) иному заказчику до начала путешествия возвращается денежная сумма, равная общей цене туристского продукта, а после начала путешествия - ее часть в размере, пропорциональном стоимости не оказанных туристу услуг.

*- В случае путешествия в страну, в отношении которой не введен режим угрозы безопасности туристов*, но имеются другие обстоятельства, по которым поездка не может состояться (запрет на въезд, аннулирование виз, запрет авиаперелетов и подобное).

Турист вправе отказаться от услуг в соответствии со ст. 10 Закона № 132-ФЗ, ст. 451 ГК РФ, в связи с существенными изменениями обстоятельств, из которых исходили стороны при заключении договора.

Обоснованность требования при несогласии с ним второй стороны будет оценивать суд.

При расторжении договора вследствие существенно изменившихся обстоятельств суд по требованию любой из сторон определяет последствия расторжения договора, исходя из необходимости справедливого распределения между сторонами расходов, понесенных ими в связи с исполнением этого договора.

Чем позже срок путевки (июль, август, сентябрь и далее) – тем меньше возможности прогнозировать позицию, которую займет суд по расходам туроператора и как к дате поездки изменится ситуация по эпидемиологическому благополучию.

Основанием для отказа от поездок за пределы РФ или их переноса на более поздний срок также являются рекомендации Ростуризма опубликованные на официальном сайте по состоянию на 19.03.2020г. (https://www.russiatourism.ru/news/16610/):

-  гражданам России, по возможности, временно воздержаться от поездок за пределы Российской Федерации до нормализации эпидемиологической обстановки;

- российским организованным туристам обратиться к туроператору с просьбой о переносе срока совершения путешествия на более поздний срок;

- российским туроператорам временно воздержаться от отправки российских туристов на территорию иностранных государств и оказать максимальное содействие туристам в перебронировании сроков совершения путешествия на более поздний срок.

*- В случае путешествия внутри страны.*

Отказ от поездок возможен на данный момент на основании ст. 451 ГК РФ, ст. 10 Закона № 132-ФЗ (существенное изменение обстоятельств) со ссылкой на эпидемиологическое неблагополучие в регионе, куда организована поездка, массовое закрытие культурно-зрелищных мероприятий, ограничение на проведение массовых мероприятий и другое.

Турист вправе отказаться от услуг в соответствии со ст. 10 Закона № 132-ФЗ, ст. 451 ГК РФ, в связи с существенными изменениями обстоятельств, из которых исходили стороны при заключении договора.

Обоснованность требования при несогласии с ним второй стороны будет оценивать суд.

***В каждом регионе необходимо уточнять, какие ограничения введены – публикации на официальном сайте администраций.***

**3.Транспортные услуги**

***- Железнодорожные перевозки***

Официальная информация об ограничении ж/д-сообщения размещается на сайте <https://www.rzd.ru/>, в том числе об ограничениях по передвижению и пересечению границ с другими странами! **По каждой стране необходимо уточнять информацию на данном сайте.**

Новости на 18.03.2020 - До особого указания временно приостановлено курсирование поездов между Российской Федерацией и КНР, КНДР, Монголией, Чехией, Германией, Францией, Украиной, Молдовой, Латвией, Литвой, Азербайджаном, Узбекистаном, Казахстаном, Финляндией. Неиспользованные билеты, оформленные в российских пунктах продаж, можно вернуть без удержания сборов и плат.

**Пресс-релиз от 13.03.2020** "Федеральная пассажирская компания" предоставляет пассажирам возможность вернуть деньги за "невозвратные" билеты. Это можно сделать с 14 марта по 10 апреля. Решение принято в связи с отменой ряда массовых мероприятий в различных регионах страны в целях недопущения распространения коронавирусной инфекции.Обращаем внимание, что возврат денежных средств за невозвратные билеты производится только в билетных кассах АО "ФПК".

- ***Авиаперевозки***

Актуальная информация по ограничению или запрету авиаперевозок размещается на сайте Ростуризма <https://www.russiatourism.ru/>, Росавиации - <https://favt.ru/>. Информацию необходимо уточнять по каждой стране.

Информация об изменениях в расписании, о порядке возврата денежных средств размещаться на официальных сайтах авиакомпаний и в официальных аккаунтах компаний в соцсетях.

**Общий алгоритм действий по отказу от перевозок:**

Авиаперевозчики вправе заключать с пассажирами договоры воздушной перевозки с условием о возврате провозной платы при расторжении договора перевозки (по возвратному тарифу) и без условия о возврате (по невозвратному тарифу).

При расторжении договора перевозки с условием о возврате провозной платы (по возвратному тарифу).

- возвращается уплаченная за воздушную перевозку провозная плата, за исключением фактически понесенных авиаперевозчиком, если пассажир уведомил авиаперевозчика об отказе от воздушной перевозки за 24 часа до окончания регистрации на рейс;

- возвращается уплаченная за воздушную перевозку провозная плата, с взысканием неустойки в размере 25% уплаченной за воздушную перевозку пассажира провозной платы и суммы расходов перевозчика, фактически понесенных им, если пассажир уведомил авиаперевозчика об отказе от воздушной перевозки позднее, чем за 24 часа до окончания регистрации на рейс, но до окончания самой регистрации;

- не возвращается провозная плата пассажиру, если пассажир уведомил авиаперевозчика об отказе от воздушной перевозки после окончания регистрации на рейс.

При расторжении договора перевозки без условия о возврате (по невозвратному тарифу).

Пассажиры, купившие авиабилеты по указанному тарифу, смогут вернуть всю сумму, если откажутся от воздушной перевозки, в случае вынужденного отказа пассажира от перевозки.

Также при отказе от перевозок по направлениям, где не введены запреты или ограничения на движение, полного (частичного) возврата денежных средств можно требовать на основании ст. 451 ГК РФ, со ссылкой на существенно изменившиеся обстоятельства.

К таким обстоятельствам, кроме угрозы заболевания коронавирусом, дополнительно может быть отнесено сообщение об отмене мероприятия, на которое потребитель ехал, о введение в регионе, куда потребитель направлялся, ограничительных мер и другое.

При отказе авиаперевозчика от изменения (расторжения) договора гражданин вправе обратиться в суд, который будет оценивать обоснованность соответствующего требования.

При расторжении договора вследствие существенно изменившихся обстоятельств суд по требованию любой из сторон определяет последствия расторжения договора, исходя из необходимости справедливого распределения между сторонами расходов, понесенных ими в связи с исполнением этого договора.

- *Отказ от поездок в связи с отменой/изменением рейса перевозчиком.*

В соответствии с [п. 227](consultantplus://offline/ref=2A18161325EF78570D44F171B2D09FA0141FD579EDAC02AD3D5705EAF93E9761458B7399EBF0C509XBD0F) Федеральных авиационных правил «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей», утвержденных приказом Минтранса России от 28.06.2007 № 82 (далее по тексту ФАП № 82) в случае отмены рейса отказ пассажира квалифицируется как вынужденный, и на основании [пункта 116](consultantplus://offline/ref=2A18161325EF78570D44F171B2D09FA01719D478EDAD02AD3D5705EAF93E9761458B7399EBF0C300XBD3F) Правил формирования и применения тарифов на регулярные воздушные перевозки пассажиров и багажа, взимания сборов в области гражданской авиации, утвержденных Приказом Минтранса России от 25 сентября 2008 года № 155, в случае прекращения действия договора воздушной перевозки пассажира в связи с вынужденным отказом пассажира от перевозки пассажиру возвращается вся сумма, уплаченная за перевозку, если перевозка ни на одном участке не была выполнена.

Потребителю необходимо написать перевозчику заявление о вынужденном отказе.

1. **Культурно-зрелищные, спортивные и иные массовые мероприятия**
2. Приказ Министерства Культуры РФ. Информация с сайта <https://www.mkrf.ru/> на 18.03.2020:

Министерство культуры Российской Федерации приняло решение о введении комплекса неотложных мер санитарно-эпидемиологической безопасности. В соответствии с Приказом «О деятельности находящихся в ведении Минкультуры России организаций в условиях угрозы распространения новой коронавирусной инфекции (2019-nCoV) на территории Российской Федерации», а также дополнениями к нему, вводится ряд ограничений деятельности подведомственных учреждений – музеев, театров, филармоний, цирков и иных организаций исполнительских искусств, а также организаций, осуществляющих публичную демонстрацию фильмов. В частности, приостанавливается допуск посетителей в музеи, а также организации, осуществляющие выставочную деятельность; вводится временный запрет на проведение спектаклей, музыкальных концертов, цирковых представлений и иных массовых мероприятий. Аналогичные рекомендации были направлены в региональные органы управления культурой.

1. В каждом регионе вводятся свои ограничения по проведению мероприятий. Чаще всего – устанавливаются на основании Указов Губернаторов, Мэров.

*В Свердловской области запрет на проведение массовых мероприятий численностью более 50 человек от 18.03.2020 (опубликован на сайте Правительства Свердловской области* [*http://midural.ru/news/list/*](http://midural.ru/news/list/)*).*

3. Организатор мероприятия может на своем сайте опубликовать официальную информацию об отмене мероприятий.

**Общий алгоритм действий по отказу от посещения мероприятия:**

1. Совокупность указанных выше фактов дает право требовать расторжение договора в соответствии с существенно изменившимся обстоятельствами по ст. 451 ГК РФ.

Необходимо обратиться к организатору мероприятия с письменным требованием о расторжении договора по ст. 451 ГК РФ. При обращении к организатору мероприятия необходимо представить документы, подтверждающие запрет, ограничение на проведения мероприятия (например, Указ мэра, губернатора, Приказ Министерства культуры и другое).

1. К правоотношениям, возникающим при реализации и возврате билетов на зрелищно-развлекательные мероприятия, подлежат применению также положения статьи 52-52.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре».

В случае **отмены, замены либо переноса,** проводимого организацией мероприятия посетителю по его инициативе, возмещается в установленном организацией порядке полная стоимость билета, либо посредником, у которого был приобретен билет. Потребители в этом случае могут также требовать возмещения убытков.

В случае **отказа посетителя** от посещения, проводимого организацией зрелищного мероприятия посетитель имеет право при возврате билета:

**не позднее чем за 10 дней** до дня проведения зрелищного мероприятия получить обратно **100 процентов** цены билета.

При несогласии с отказом организатора возвратить денежные средства. Либо с суммой, удерживаемой организатором, необходимо обращаться с иском в суд.

**Полезные контакты**

Единый сайт по коронавирусу - коронавирус.рф (ссылка - <http://xn--80aesfpfapfkv.xn--p1ai/>)

Единый телефон по коронавирусу 8- 800- 2000- 112

Горячая линия Роспотребнадзора – 8 -800- 555 – 49 – 43.

Консультационный центр для потребителей Управления Роспотребнадзора по Свердловской области – 374-14-55

Консультационный пункт для потребителей в г. Серов – 834385 6-50-70

Горячая линия Росздравнадзора 8 (800) 550-99-03.

Горячая линия в Свердловской области для потребителей посещающих в феврале-марте страны где зарегистрированы случаи новой коронавирусной инфекции 112 и (343) 312-08-81.

Горячая линия для туристов Ростуризма - 8-499-678-12-03, круглосуточно; 8-915-117-04-51 с понедельника по пятницу, с 10 до 19:00.

Всероссийское общественное движение «Волонтеры медики», региональный координатор в Свердловской области - Чигвинцев Павел, телефон +7 (908) 908-29-22, e-mail: [ekb@volmedic.com](mailto:ekb@volmedic.com). Оказывает помощь пожилым людям по доставке продуктов на дом.