

Рекомендации потребителям туристических услуг

Планируя отдых всем потребителям туристских услуг следует знать, что основными нормативно-правовыми актами, регулирующими отношения в сфере туризма, являются Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (далее - Закон об основах туристской деятельности), Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее - Закон о защите прав потребителей), Федеральный Закон от 15 августа 1996 г. № 114-ФЗ «О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию», Воздушный кодекс Российской Федерации, Правила оказания услуг по реализации туристского продукта, утвержденные Постановлением Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2022 г. № 1852

Роспотребнадзор напоминает, что 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 заболевания передаются через воду, загрязненные и недостаточно обработанные продукты питания, кровососущих насекомых (комаров, блох, слепней, moskitов, мошек, клещей и других), при контакте с больным человеком или загрязненным объектом окружающей среды, половым путем.

Тропические инфекции часто сопровождаются поражением кишечника, кожи, глаз, различных систем и органов человека, нередко протекают в тяжелой форме и трудно поддаются лечению. Кроме того, в странах с жарким климатом имеется множество ядовитых растений и животных, способных нанести существенный и непоправимый вред здоровью человека.

Важно заблаговременно уточнять у туроператоров сведения об эпидемиологической ситуации в стране планируемого пребывания, а при заключении договора с юридическим лицом, оказывающим туристические услуги, проверить наличие медицинской страховки.

В ходе отдыха, чтобы не допустить заражения и последующего развития заболевания при питании и водопользовании, необходимо соблюдать следующие меры предосторожности:

- 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;
- 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;
- помнить, что мясные и рыбные продукты (например, открытые консервы, изделия с нарушенной герметичностью упаковки и др.) не подлежат хранению вне холодильника;
- овощи и фрукты мыть безопасной водой и обдавать кипятком.

Необходимо соблюдать правила личной и общественной гигиены:

- перед едой следует всегда тщательно мыть руки с мылом;
- при купании в водоемах и бассейнах не допускать попадания воды в полость рта;
- не купаться в стоячих и медленно текущих водоемах, не использовать воду из таких водоемов для различных бытовых нужд;

- не контактировать с животными (дикими и домашними); помнить о том, что животное, пришедшее к человеку наверняка больное;
- не брать и не надевать чужую одежду, расчески, обувь; не примерять вещи местных жителей;
- в случае контакта с человеком, имеющим признаки какого-либо заболевания, немедленно сообщить врачу.

В целях защиты от укусов насекомых рекомендуется применять средства, отпугивающие и уничтожающие насекомых (репелленты и инсектициды), а также придерживаться следующих правил:

- в вечернее и ночное время, а также при нахождении в лесу и местности с высокой растительностью носить длинные брюки и высокие носки, одежду с длинными рукавами;
- в помещениях обязательно засетчивать окна и двери;
- при обнаружении в помещении насекомых следует обработать стены и потолок инсектицидным аэрозолем или применить электрический фумигатор;
- в случае обнаружения присасывания клещей, следов укусов кровососущих насекомых, появления высыпаний или любых других кожных проявлений немедленно обратиться к врачу.

При выезде в страны, неблагополучные по желтой лихорадке, до поездки необходимо пройти вакцинацию против этой инфекции в специализированном учреждении и получить международное свидетельство о вакцинации.

Выезжая в страны, неблагополучные по малярии, туристу необходимо получить рекомендации у врача о профилактических лекарственных препаратах и способах их применения.

Перед выездом на неблагополучную территорию по клещевому вирусному энцефалиту необходимо провести вакцинацию. Вакцинацию против клещевого энцефалита необходимо начинать не позднее, чем за 1-1,5 месяца до выезда на неблагополучную территорию.

В связи с регистрацией в зарубежных странах таких инфекционных болезней как брюшной тиф, столбняк, вирусные гепатиты, менингококковая инфекция, рекомендуется сделать профилактические прививки против указанных инфекций.

При появлении любых признаков инфекционного заболевания (повышенная температура тела, расстройство стула, сыпь, боль (в животе, горле и т.д.) необходимо обратиться за медицинской помощью.

При любом заболевании в течение 3-х лет после возвращения, при обращении за медицинской помощью обязательно скажите врачу о том, что вы были в тропиках.

В соответствии с положениями статьи 6 Закона об основах туристской деятельности туристы имеют право на обеспечение личной безопасности и беспрепятственное получение неотложной медицинской помощи. Статья 7 Закона 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.

Необходимый справочный материал по вопросам защиты прав потребителей в сферах туристических, транспортных и гостиничных услуг размещен на сайте Государственного информационного ресурса в сфере защиты прав потребителей по адресу: <https://zpp.rospotrebnadzor.ru/handbook/turist/memos>