

Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор) распространила информацию для российских туристов, переживших кораблекрушение круизного лайнера «Коста Конкордия» и желающих отстоять свои нарушенные права, в том числе в суде.

В соответствии со статьей 17 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» выплата страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора производится в том случае, если допущено существенное нарушение условий такого договора. К существенным нарушениям туроператором договора о реализации туристского продукта относятся: неисполнение обязательств по оказанию туристу и (или) иному заказчику входящих в туристский продукт услуг по перевозке и (или) размещению; наличие в туристском продукте существенных недостатков, включая существенные нарушения требований к качеству и безопасности туристского продукта.

Иск о возмещении реального ущерба, возникшего в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта, может быть предъявлен туристом туроператору либо туроператору и страховщику (гаранту) совместно, сообщает Роспотребнадзор.

Кроме того, на основании статьи 29 Закона «О защите прав потребителей» пострадавший вправе предъявить исполнителю требования о соответствующем уменьшении цены оказанной услуги либо безвозмездного повторного оказания услуги, либо возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.

Роспотребнадзор обращает внимание потребителей, что выплата страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора или уплата денежной суммы по банковской гарантии (в досудебном порядке) не лишает туриста права требовать от туроператора возмещения упущенной выгоды и (или) морального вреда. Иск о возмещении реального ущерба можно подать в суд по своему месту жительства или по месту пребывания либо по месту нахождения ответчика либо по

месту заключения договора, говорится в сообщении Роспотребнадзора. При обращении с иском в суд потребители освобождаются от уплаты государственной пошлины по делам, связанным с нарушением их прав (при цене иска менее 1 миллиона рублей).

В соответствии с Законом «О защите прав потребителей» и Гражданским кодексом вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителей – граждан РФ, пострадавших в результате недостатка услуги, как например, в данном случае, невозможности осуществить ранее оплаченное путешествие из-за произошедшего события, подлежит возмещению туроператором в полном объеме независимо от вины туроператора. Исполнитель освобождается от ответственности за такой вред только в случае, если докажет, что он возник вследствие непреодолимой силы. Однако, говорится в сообщении ведомства, ее наличие в случае с лайнером «Коста Конкордия» не усматривается.

Учитывая непростой характер подтверждения факта причинения имущественного вреда в рассматриваемой ситуации, Роспотребнадзор рекомендует пострадавшим потребителям в соответствии со статьей 15 Закона «О защите прав потребителей» также требовать компенсации морального вреда. Размер компенсации морального вреда определяется судом исходя из характера причиненных потерпевшему физических и нравственных страданий, а также степени вины причинителя вреда.

Пассажирам «Коста Конкордия» следует сохранять все документы, подтверждающие затраты, а также медицинские и прочие справки, которые могут служить доказательством в споре с ответчиком, советуют в Роспотребнадзоре.

Гражданским кодексом предусмотрено, что лицо, право которого нарушено, может требовать полного возмещения причиненных ему убытков, если законом или договором не предусмотрено возмещение убытков в меньшем размере. Страховщик обязан удовлетворить требование туриста о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора не позднее 30 календарных дней после дня получения указанного требования с приложением всех необходимых документов.

В случаях, если с требованиями о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора к страховщику обратились одновременно более одного туриста и общий размер денежных средств, подлежащих выплате, превышает сумму финансового обеспечения, удовлетворение таких требований

осуществляется пропорционально суммам денежных средств, указанным в требованиях к сумме финансового обеспечения.

Владельцы круизной компании Costa Cruises распространили информацию о компенсациях туристам, которые планировали отправиться в круизы на лайнере Costa Concordia в январе-феврале 2012 года. Поскольку эти туры отменены, пассажирам, забронировавшим круизы с отправлением в период с 14 по 20 января, предлагается полный возврат стоимости несостоявшегося круиза плюс скидка на будущий круиз в размере 30% от стоимости несостоявшегося круиза. Другой вариант компенсации – альтернативный круиз в январе, феврале или марте на лайнерах Costa Luminosa, Costa Mediterranea, Costa Favolosa, Costa Serena или Costa Voyager.

В теме компенсаций пассажирам, пострадавшим в результате крушения «Коста Конкордии», пока больше вопросов, чем ответов, считает пресс-секретарь Российского союза туриндустрии (РСТ) Ирина Тюрина. В случае с затонувшим судном интересы пострадавших регламентируются не только российским законодательством. Поэтому для начала, по словам эксперта, надо получить от компании «Коста Круизес» предложения, выраженные в конкретных цифрах. Напомним, компания сразу объявила, что возмещение ущерба берет на себя.

«Понятно, что все туристы могут претендовать на возвращение стоимости прерванного круиза за счет финансового обеспечения туроператора. Вполне возможно, что кто-то из пострадавших не захочет ждать компенсаций, обещанных итальянской стороной, если их выплата затянется, и обратится в турфирму. Но получить деньги за турпакет и от туроператора, и от круизной компании не удастся», – говорит Ирина Тюрина.

По данным туроператоров, багаж большинства россиян не был застрахован. Сейчас туристы передают через турфирмы претензии на возмещение стоимости утраченных вещей, оценивая их в суммы от 5 до 30 тысяч евро. Некоторые перечисляют в заявлении только предметы одежды, но есть и такие, кто указывает драгоценности и фотоаппаратуру.

В РСТ полагают, что при определении размера компенсации «Коста Круизес», скорее всего, будет руководствоваться Брюссельской конвенцией, которая устанавливает следующие пределы ответственности: около 420 тысяч евро за физический ущерб и около 17 тысяч евро за материальный ущерб. «Разумеется, эти цифры обозначают

верхние границы компенсаций. Юристы круизной компании наверняка постараются их максимально понизить. Поэтому россиянам лучше всего отстаивать свои интересы консолидировано», – продолжает Ирина Тюрина, отмечая также, что компенсация морального вреда во внесудебном порядке вряд ли возможна, хотя не исключено, что итальянская сторона предложит какой-то усредненный вариант.

Тем временем Роспотребнадзор заявляет, что всех российских граждан, пострадавших в результате кораблекрушения, ведомство готово проконсультировать и оказать поддержку в судебном процессе, в случае если потребители выберут судебный порядок защиты своих прав.

Источник: Российская газета, № 13, 24.01.12

Авторы: Егоршева Н., Смольякова Т.