

## О защите прав потребителей в условиях распространения нового коронавируса COVID-19

Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека сообщает, что в связи с массовым поступлением обращений потребителей по вопросам защиты прав потребителей в условиях распространения нового коронавируса COVID-19 Роспотребнадзором разработан и размещен необходимый справочный материал на сайте [Государственного информационного ресурса в сфере защиты прав потребителей](#).

Памятка «**Коронавирус COVID-19: какие права есть у потребителя и как их защитить**» (далее – Памятка), содержит ответы на вопросы, рекомендации и образцы заявлений по ситуациям, связанным с отказом потребителей от туристских, транспортных, посреднических и иных услуг, или в связи с невозможностью их получения (оказания со стороны исполнителя услуг) и размещена на ГИР ЗПП в разделе «Справочник потребителя» / «Памятки», в раскрывающейся вкладке «[Туристские услуги](#)».



### QR-код указанной ссылки на Памятку

QR код «QR - Quick Response - Быстрый Отклик» — это двухмерный штрихкод (бар-код), предоставляющий информацию для быстрого ее распознавания с помощью камеры на мобильном телефоне.

При помощи QR-кода закодирована ссылка на Памятку.

Воспользуйтесь интерактивным содержанием памятки (каждый раздел содержания содержит гиперссылку на нужный раздел памятки) или скачайте ее на свой телефон (персональный компьютер) для детального изучения.

### Перечень вопросов, ответы на которые содержатся в Памятке.

Раздел 1. Туристские услуги. Отказ от тура (путевки) за границу.

Раздел 2. Туристские услуги. Отказ от тура (путевки) по России.

Раздел 3. Транспортные услуги. Отказ от авиа- или ж/д-, автоперевозки при поездках за границу.

Раздел 4. Транспортные услуги. Отказ от авиа- или ж/д-, автоперевозки при поездках по России.

Раздел 5. Отказ от гостиничных услуг зарубежных отелей (возвратный и невозвратный тариф).

Раздел 6. Отказ от гостиничных услуг российских отелей и иных мест размещения

Раздел 7. Отказ от услуг онлайн-бронирования (билетов и гостиниц), приобретенных через интернет-платформы (приложения).

Раздел 8. Финансовые услуги. Потеря или снижение дохода заемщика и иные меры поддержки граждан в условиях пандемии коронавируса.

Памятка снабжена **образцами заявлений** для их оперативной подготовки и подачи исполнителям услуг.

Обращаем внимание, что при решении вопроса **о возврате платы за неоказанные услуги по причине принятия мер ограничительного характера** (самоизоляция, приостановление работы предприятий и организаций в целях борьбы с распространением коронавирусной инфекции) целесообразно в каждом случае:

1. Рассматривать **встречное предложение** исполнителя услуг;
2. По возможности **стараться урегулировать спор** в досудебном порядке.

В случае же рассмотрения требований, связанных с существенным изменением обстоятельств следует иметь в виду, что в соответствии с положениями пункта 3 статьи 451 Гражданского кодекса Российской Федерации 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.

Кроме того, для оперативного информирования населения о распространении коронавируса в стране Правительством Российской Федерации создан ресурс [stopkoronavirus.rf](http://stopkoronavirus.rf), на котором размещены актуальные рекомендации гражданам.

Также на сайте Роспотребнадзора представлена и обновляется в ежедневном режиме подробная информация, касающаяся угрозы безопасности здоровью потребителей в связи с распространением коронавируса.