



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

**Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав  
потребителей и благополучия человека по Новосибирской области**  
(Управление Роспотребнадзора по Новосибирской области)

Челюскинцев ул., д.7а, г. Новосибирск, 630132

телефон 220-26-78 факс 220-28-75 E-mail: [Upravlenie@54.rosпотребнадzor.ru](mailto:Upravlenie@54.rosпотребнадzor.ru) <http://www.54.rosпотребнадzor.ru>

ОКПО75861582, ОГРН 1055406024794 ИНН/КПП 5406306550/540701001

«08» июля 2019г. №05/ 18533

В мэрию  
г. Новосибирска  
Первому заместителю

О размещении информации

Захарову Г.П.  
[pochta@admnsk.ru](mailto:pochta@admnsk.ru)

Уважаемый Геннадий Павлович!

В соответствии с поручением Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека направляем Вам информацию об организации и проведении с 8 по 22 июля 2019 года «горячей линии» по вопросам туристских услуг и инфекционным угрозам за рубежом.

Просим разместить данную информацию на сайте Мэрии г. Новосибирска и направить для размещения на сайтах Администраций районов города.

Приложение на 4 л. в 1 экз.

Руководитель

 Щербатов А.Ф.

Исполнитель Самохвалова Н.В.  
8(383) 220-28-34



## Приложение

Ежегодно в Новосибирской области регистрируются завозные случаи инфекционных заболеваний после пребывания граждан в странах с тропическим климатом.

За шесть месяцев 2019 года на территории области зарегистрированы завозные случаи лихорадки Денге – 19 (за аналогичный период прошлого года – 11) преимущественно из Тайланда; случаев малярии – 2 (АППГ – 1), заболевшие находились в Африке; завозная корь – 7 случаев из Тайланда, Бангладеш, Грузии, Вьетнама, завозные случаи вирусного гепатита А из стран СНГ.

Теплый влажный климат способствует длительному выживанию микроорганизмов в окружающей среде, активному выводу насекомых и гельминтов.

Инфекционные и паразитарные заболевания передаются через воду, загрязненные и недостаточно обработанные продукты питания, кровососущих насекомых (комаров, блох, слепней, москитов, мошек, клещей и других), при контакте с больным человеком или загрязненным объектом окружающей среды.

При планировании поездок за рубеж важно заблаговременно уточнять в Управлении и у турфирм сведения об эпидемиологической ситуации в стране планируемого пребывания.

**В целях профилактики инфекционных и паразитарных заболеваний необходимо соблюдать меры предосторожности, чтобы не допустить заражения и последующего развития заболевания:**

- 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;
- желательно 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;
- овощи и фрукты мыть безопасной водой и обдавать кипятком;
- перед едой следует всегда тщательно мыть руки с мылом;
- при купании в водоемах и бассейнах не допускать попадания воды в рот;
- в целях защиты от укусов насекомых рекомендуется применять средства, отпугивающие и уничтожающие насекомых (репелленты и инсектициды), а также в помещениях обязательно засетчивать окна и двери.

Во время пребывания в местах, где распространена малярия, следует принимать меры предосторожности по защите от укусов комаров: спать в комнатах, где окна и двери затянуты сеткой или сетчатым пологом, желательно пропитанным инсектицидом; с сумерек до рассвета одеваться так, чтобы не оставлять открытыми руки и ноги; открытые участки тела обрабатывать репеллентом, особенно оставаясь на открытом воздухе в вечернее и ночное время.

Профилактический прием противомаларийных препаратов рекомендуется людям, выезжающим в очаги средней и высокой эндемичности.

В случае обращения за медицинской помощью после прибытия сообщите врачу о факте нахождения в указанных регионах.

Управление Роспотребнадзора по Новосибирской области (далее – Управление) **обращает внимание жителей на необходимость соблюдения рекомендаций по**

**организации питания, питьевого режима, а также – купанию и отдыху на природе в жаркую погоду**, в том числе при посещении зарубежных стран с жарким климатом, в целях профилактики инфекционных и неинфекционных заболеваний.

Летом желательно снизить в своем рационе количество копченых, жареных и жирных продуктов питания. Мясо лучше заменить рыбой и морепродуктами. Для поддержания иммунитета необходимо употреблять фрукты и овощи. Для обеспечения питьевого режима нужно выпивать до 1,5 литров жидкости в сутки: чая, минеральной воды, морсов, кисломолочных напитков с низким содержанием жира, отваров из сухофруктов, витаминизированных напитков, избегая употребления газированных напитков и жидкостей с повышенным содержанием сахара, энергетических и алкогольных напитков.

Запасаясь продуктами питания для отдыха на природе, нужно обращать внимание на сроки годности продукции, дату изготовления, на соблюдение температурных режимов при хранении продукции в торговой организации. Приобретать продукты, в том числе мясо, овощи, полуфабрикаты необходимо в местах организованной торговли (торговые предприятия, рынки, ярмарки). Нежелательно брать с собой скоропортящиеся продукты, в т.ч. кондитерские изделия с кремом. Практически ни один пикник не обходится без приготовления шашлыка из мяса, птицы или рыбы. Если вы хотите заготавливать полуфабрикаты для шашлыка – мариновать мясо или птицу необходимо до выезда на природу. Особое внимание следует обратить на степень готовности шашлыка, ведь недожаренный шашлык может стать причиной желудочно-кишечных заболеваний и инфекций. Не следует мясо и пережаривать, ведь в таком случае вы рискуете получить большое количество вредных канцерогенных веществ. Для детей шашлык из мяса свинины или говядины – это очень тяжелый продукт, который лучше заменить курицей, рыбой или индейкой. Для транспортировки маринованного мяса желательно использовать термоконтейнеры или термосумки с аккумуляторами льда для поддержания оптимальной температуры хранения продукции. Из овощей обычно на пикник берут помидоры, огурцы, капусту, редис, лук. Овощи необходимо помыть дома. Не забудьте взять с собой нож и доску для нарезки. Используйте чистый инвентарь и имейте одноразовую посуду. Обязательно на природе необходимо иметь запас чистой воды для соблюдения правил личной гигиены и запас питьевой бутилированной воды в промышленной упаковке для питья. Постоянно соблюдайте правила личной гигиены, всегда мойте руки перед приготовлением и перед приемом пищи, желательно с мылом.

Управлением осуществляется санитарно-карантинный контроль в воздушном пункте пропуска аэропорт Толмачево, который направлен на недопущение завоза и распространения инфекционных болезней.

За шесть месяцев 2019 года санитарно-карантинным контролем было охвачено 8640 рейсов (за 2018г.- 8082 рейсов), что на 8,6% больше.

Всего было досмотрено, в том числе с использованием тепловизионного оборудования, 1238773 пассажиров и членов экипажа, что на 10,4% больше, чем в прошлом году (1121903 человек).

Организован мониторинг за лицами, прибывающими из эпидемиологически неблагополучных стран, с обязательным опросом и термометрией.

Выявлено больных лиц или с подозрением на инфекционные заболевания за шесть месяцев 2019 года – 5 человек (3-ОРВИ, 2 -ОКИ), за аналогичный период 2018 года - 7 человек (5- ОРВИ, 2-ОКИ).

**В летний период традиционно отмечается значительный рост пассажироперевозок**, в том числе авиационным транспортом. С целью информирования граждан об особенностях заключения и прекращения договора воздушной перевозки пассажира с учетом изменений, внесенных с 21 июня 2014 г. в Воздушный кодекс Российской Федерации (далее – ВК РФ), Федеральной службой по надзору в сфере

защиты прав потребителей и благополучия человека размещен на сайте информационный материал «Вниманию авиапассажиров: актуальная информация об особенностях договора воздушной перевозки».

В публикации основной акцент сделан на впервые узаконенную возможность продажи «невозвратных» авиабилетов, т.е. заключения договора воздушной перевозки пассажира на условии невозврата пассажиру провозной платы при расторжении такого договора как по инициативе перевозчика (статья 107 ВК РФ), так и по инициативе пассажира (статья 108 ВК РФ).

В целях своевременного информирования пассажиров о возможности и условиях возврата (невозврата) уплаченной за перевозку провозной платы в статью 103 ВК РФ введен пункт 1.1, обязывающий перевозчика или уполномоченное им лицо (агента) довести до сведения пассажира указанную информацию **до заключения договора, а именно, при бронировании пассажирского места и при оплате и/или оформлении перевозки**, как это следует из пунктов 15 и 37 Федеральных авиационных правил «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей», утвержденных приказом Минтранса России от 28 июня 2007 г. № 82 (далее – Федеральные авиационные правила).

Нарушение указанного требования влечет за собой наступление ответственности перевозчика или уполномоченного им лица (агента), которая, в частности, установлена статьей 12 Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», позволяющей потребителю (авиапассажир) **в разумный срок отказаться от исполнения договора и потребовать возврата уплаченной по договору суммы и возмещения других убытков.**

Также **безусловным основанием для возврата** уплаченной за воздушную перевозку **провозной платы** (даже в случае приобретения «невозвратного» билета) **являются** перечисленные в пункте 2 статьи 108 ВК РФ **случаи вынужденного отказа пассажира от перевозки**, к каковым относятся:

- болезнь пассажира или члена его семьи либо близкого родственника, совместно следующих с ним на воздушном судне, что подтверждается медицинскими документами;
- смерть члена его семьи или близкого родственника, что подтверждается документально, и уведомление об этом перевозчика до окончания установленного в соответствии с федеральными авиационными правилами времени регистрации пассажиров на указанный в билете рейс,
- задержка отправления воздушного судна,
- иные предусмотренные федеральными авиационными правилами действия (бездействие) перевозчика, влекущие за собой неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору воздушной перевозки пассажира.

Наиболее полно перечень оснований вынужденного отказа пассажира от перевозки приведен в пункте 227 Федеральных авиационных правил, который, наряду с перечисленным, также включает:

- отмену рейса, указанного в билете;
- изменение перевозчиком маршрута перевозки;
- выполнение рейса не по расписанию;

- несостоявшуюся отправку пассажира из-за невозможности предоставить ему место на рейс и дату, указанные в билете;
- несостоявшуюся перевозку пассажира на воздушном судне, вызванную задержкой пассажира в аэропорту из-за продолжительности проведения его досмотра, если при досмотре багажа или личном досмотре пассажира не было обнаружено запрещенных к перевозке веществ и предметов;
- необеспечение перевозчиком стыковки рейсов в случае выполнения единой перевозки;
- непредоставление пассажиру обслуживания по классу, указанному в билете;
- неправильное оформление билета перевозчиком или уполномоченным агентом.

Во всех вышеперечисленных случаях **пассажиру возвращается вся сумма, уплаченная за перевозку**, если перевозка ни на одном участке не была выполнена, **либо сумма за невыполненную часть перевозки**. Возврату также подлежат уплаченные пассажиром сборы за оформление билета, за оформление ордера разных сборов, топливный сбор и др.

Порядок расчета суммы, подлежащей возврату пассажиру в связи с вынужденным отказом от перевозки, установлен разделом XVI Правил формирования и применения тарифов на регулярные воздушные перевозки пассажиров и багажа, взимания сборов в области гражданской авиации, утвержденных приказом Минтранса РФ от 25 сентября 2008 г. № 155.

**Управлением с 8 по 22 июля 2019 года организована работа «горячей линии» по вопросам туристских услуг и инфекционным угрозам за рубежом.**

Граждане, юридические лица, индивидуальные предприниматели могут получить консультацию по вопросам порядка заключения, исполнения, прекращения договора о реализации туристических услуг, предъявления претензий и ответственности сторон в случае ненадлежащего исполнения условий договора, при задержке авиарейсов, о профилактике риска инфекционных заболеваний, об актуальной эпидемиологической ситуации за рубежом, а так же правилах безопасного поведения на отдыхе и других интересующих вопросах в пределах компетенции в установленной сфере.

**Консультации** специалистов, по вопросам туристских услуг и инфекционным угрозам за рубежом **можно получить по телефону «горячей линии» 8-800-350-5060** – каждый рабочий день в соответствии с режимом работы с 10:00 до 17:00 ч. (кроме пятницы), без перерыва, в пятницу- с 10:00 до 16:00 ч

**В круглосуточном режиме**, без выходных дней по телефону Единого консультационного центра Роспотребнадзора **8-800-555-49-43**. Звонок бесплатный из любого населенного пункта страны.