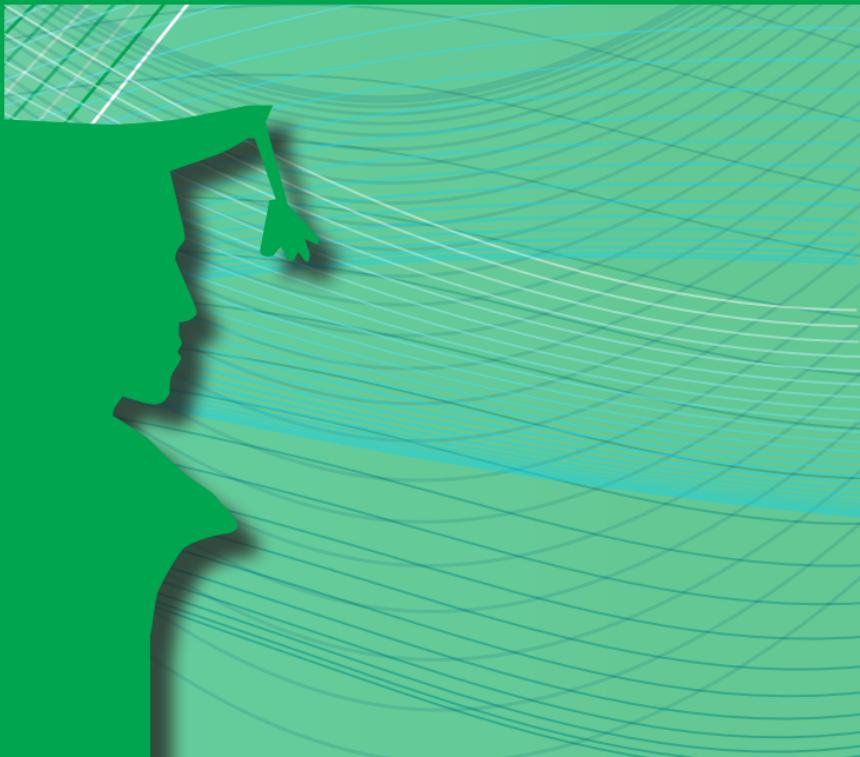


ДЕПАРТАМЕНТ ПОТРЕБИТЕЛЬСКОГО РЫНКА РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ



## ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ. СПРАВОЧНИК ТУРИСТА (для потребителей)



Департамент потребительского рынка  
Ростовской области



## **ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ. СПРАВОЧНИК ТУРИСТА**

Телефоны горячей линии:  
8(863)301-0-103,  
+7(961)301-0-103

Сайт  
[www.zppdon.ru](http://www.zppdon.ru)  
[www.зпппдон.рф](http://www.зпппдон.рф)

Ростов-на-Дону  
2011



## **ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ**

**Потребитель** - гражданин, имеющий намерение закупить или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

**исполнитель** - организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору;

**недостаток товара** (работы, услуги) - несоответствие товара (работы, услуги) или обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке, или условиям договора, или целям, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется, или целям, о которых продавец (исполнитель) был поставлен в известность потребителем при заключении договора, или образцу и (или) описанию при продаже товара по образцу и (или) по описанию;

**туристская деятельность** - туроператорская и турагентская деятельность, а также иная деятельность по организации путешествий;

**туризм внутренний** - туризм в пределах территории Российской Федерации лиц, постоянно проживающих в Российской Федерации;

**туризм выездной** - туризм лиц, постоянно проживающих в Российской Федерации, в другую страну;

**туризм въездной** - туризм в пределах территории Российской Федерации лиц, не проживающих постоянно в Российской Федерации;

**туризм международный** - туризм выездной или въездной;

**туризм социальный** - туризм, полностью или частично осуществляемый за счет бюджетных средств, средств государственных внебюджетных фондов (в том числе средств, выделяемых в рамках государственной социальной помощи), а также средств работодателей;

**туризм самодеятельный** - туризм, организуемый туристами самостоятельно;

**турист** - лицо, посещающее страну (место) временного пребывания в лечебно-оздоровительных, рекреационных, познавательных, физкультурно-спортивных, профессионально-деловых, религиозных и иных целях без занятия деятельностью, связанной с получением дохода от источников в стране (месте) временного пребывания, на период от 24 часов до 6 месяцев подряд или осуществляющее не менее одной ночевки в стране (месте) временного пребывания;

**туристские ресурсы** - природные, исторические, социально-культурные объекты, включающие объекты туристского показа, а также иные объекты, способные удовлетворить духовные и иные потребности туристов, содействовать поддержанию их жизнедеятельности, восстановлению и развитию их физических сил;

**туристская индустрия** - совокупность гостиниц и иных средств размещения, средств транспорта, объектов санаторно-курортного лечения и отдыха, объектов общественного питания, объектов и средств развлечения, объектов познавательного, делового, лечебно-оздоровительного, физкультурно-спортивного и иного назначения, организаций, осуществляющих туроператорскую и турагентскую деятельность, операторов туристских информационных систем, а

также организаций, предоставляющих услуги экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков и инструкторов-проводников;

**туристский продукт** - комплекс услуг по перевозке и размещению, оказываемых за общую цену (независимо от включения в общую цену стоимости экскурсионного обслуживания и (или) других услуг) по договору о реализации туристского продукта;

**туроператорская деятельность** - деятельность по формированию, продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемая юридическим лицом (далее - туроператор);

**турагентская деятельность** - деятельность по продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемая юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем (далее - турагент);

**заказчик туристского продукта** - турист или иное лицо, заказывающее туристский продукт от имени туриста, в том числе законный представитель несовершеннолетнего туриста;

**формирование туристского продукта** - деятельность туроператора по заключению и исполнению договоров с третьими лицами, оказывающими отдельные услуги, входящие в туристский продукт (гостиницы, перевозчики, экскурсоводы (гиды) и другие);

**продвижение туристского продукта** - комплекс мер, направленных на реализацию туристского продукта (реклама, участие в специализированных выставках, ярмарках, организация туристских информационных центров, издание каталогов, буклетов и другое);

**реализация туристского продукта** - деятельность туроператора или турагента по заключению договора о реализации туристского продукта с туристом или иным заказчиком

туристского продукта, а также деятельность туроператора и (или) третьих лиц по оказанию туриstu услуг в соответствии с данным договором;

**экскурсант** - лицо, посещающее страну (место) временного пребывания в познавательных целях на период менее 24 часов без ночевки в стране (месте) временного пребывания и использующее услуги экскурсовода (гида), гида-переводчика;

**экскурсовод (гид)** - профессионально подготовленное лицо, осуществляющее деятельность по ознакомлению экскурсантов (туристов) с объектами показа в стране (месте) временного пребывания;

**гид-переводчик** - профессионально подготовленное лицо, свободно владеющее иностранным языком, знание которого необходимо для перевода и осуществления деятельности по ознакомлению экскурсантов (туристов) с объектами показа в стране (месте) временного пребывания;

**инструктор-проводник** - профессионально подготовленное лицо, сопровождающее туристов и обеспечивающее их безопасность при прохождении туристских маршрутов;

**туристская путевка** - документ, содержащий условия путешествия, подтверждающий факт оплаты туристского продукта и являющийся бланком строгой отчетности.

✓ *Рост количества туристских компаний и снижение стоимости туристских услуг с целью привлечения клиентов отражаются на качестве туристского обслуживания. Нарушения прав туристов стали нормой работы туристских компаний. Однако, как показывает судебная статистика, пострадавшие туристы редко выражают свое недовольство правовым способом, хотя Закон РФ «О защите прав потребителей» и Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» позволяют эффективно защищать права туристов в судебном порядке.*

## **1. Какие существуют нарушения в сфере предоставления туристских услуг и что при защите своих прав необходимо доказывать?**

Можно выделить **три группы нарушений**, которые чаще всего допускаются туристскими фирмами, это:

1) нарушения прав потребителей в сфере предоставления услуг авиаперевозок;

2) нарушения прав потребителей, возникающие при размещении в отеле либо связанные с несоответствием заявленных условий проживания фактическим;

3) нарушения прав потребителей при проведении экскурсионных программ.

Наибольшее количество претензий, которые предъявляются туристами, связано с услугами авиакомпаний.

➤ При этом необходимо отметить, что претензии к туристской компании по поводу качества перевозки пассажиров и их багажа можно предъявить только в том случае, если стоимость билетов входила в стоимость тура, в противном случае все претензии необходимо предъявлять непосредственно авиакомпании.

➤ При утрате, недостаче или повреждении багажа потребителю необходимо иметь: билет на соответствующий рейс; багажную квитанцию.

За утрату, недостачу или повреждение (порчу) багажа или груза пассажира, авиакомпания несет ответственность в следующих размерах:

- стоимость багажа, принятого к перевозке с объявлением ценности, возмещается согласно его оценке;

- стоимость багажа, принятого к перевозке без объявления ценности, возмещается в размере его стоимости, но не

**более 2 минимальных размеров оплаты труда за килограмм веса;**

- стоимость багажа, находившегося при пассажире, возмещается в размере его стоимости, а если ее нельзя установить, то в размере не более чем 10 минимальных размеров оплаты труда.

Если авиакомпания не доставляет пассажира (груз или багаж) вовремя, то за каждый час просрочки она должна заплатить не более чем 50 % от цены билета, однако компания будет пытаться доказать, что во время полета были какие-либо форс-мажорные обстоятельства.

**При задержке рейса**, если это повлекло сокращение дней пребывания или иные расходы, то в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» турист имеет право требовать от туристской компании:

- уменьшения цены оказанной услуги;
- безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги (увеличения дней пребывания или иного возмещения);
- возмещения понесенных расходов по устраниению недостатков оказанной услуги своими силами.

**Вторая группа нарушений прав потребителей связана с размещением в отеле и несоответствием заявленных условий проживания фактическим:**

- неудовлетворительное состояние места проживания (антисанитарные условия, плохое качество предлагаемой пищи, отсутствие соответствующего обслуживания);
- несоответствие категории отеля условиям договора;
- удаленность отеля от города или пляжа, отсутствие развлечений.

**Третья группа претензий связана с содержанием экскурсионных программ.** Согласно ст. 10 Закона РФ «Об

основах туристской деятельности в Российской Федерации» в договоре должен указываться маршрут путешествия. **При отступлении туристской компанией (гидом) от указанного маршрута, турист вправе** потребовать возмещение расходов, направленных на компенсацию причиненных неудобств.

## **2. Как правильно выбрать туристическую организацию?**

Названные компании подразделяются на две основные группы: занимающиеся **туроператорской** (формирование, продвижение и реализация туристского продукта (право на тур, предназначеннное для реализации туристу)) и **турагентской** (продвижение и реализация туристского продукта) деятельностью.

Таким образом, **турагент просто выступает как посредник** между туроператором, который формирует тур, и туристом. Следствием данного обстоятельства, как правило, служит **более высокая цена туристской путевки**.

Одновременно с этим существует и разделение туроператоров на различные группы в зависимости от того, с какими регионами они сотрудничают по формированию туристского продукта. Кто-то занимается *внутренним туризмом*, кто-то – *выездным*, кто-то и тем и другим. В связи с этим важно отметить, что универсальных туроператоров не существует. Как правило, крупный туроператор разрабатывает около пяти – восьми направлений, если же к нему обращаются с просьбой организовать тур куда-либо еще, то он просто выступает как агент, обращаясь к другим туроператорам.

➤ Таким образом, представляется целесообразным предварительно определиться с возможным территориальным направлением отдыха и в зависимости от этого подбирать туроператора, занимающегося формированием туров именно по выбранному вами региону.

### **3. Какие документы подтверждают легальность туристской организации?**

У любой организации должно быть свидетельство о внесении в Единый государственный реестр юридических лиц. Кроме того, осуществление туроператорской деятельности на территории Российской Федерации допускается юридическим лицом при наличии у него договора страхования гражданской ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта либо банковской гарантии исполнения обязательств по договору о реализации туристского продукта (далее также - финансовое обеспечение).

Сведения о туроператоре, имеющем финансовое обеспечение, вносятся в реестр. В реестре содержатся следующие сведения о туроператоре:

- полное и сокращенное наименования на русском языке; если в учредительных документах туроператора его наименование указано на одном из языков народов Российской Федерации и (или) на иностранном языке - также наименование туроператора на этом языке;
- адрес (место нахождения) и почтовый адрес;
- сведения об учредителях туроператора;
- серия, номер и дата выдачи документа, подтверждающего факт внесения записи о юридическом лице, осуществляющем туроператорскую деятельность, в единый государственный реестр юридических лиц;
- серия, номер и дата выдачи свидетельства о постановке на учет в налоговом органе, идентификационный номер налогоплательщика;
- фамилия, имя и отчество руководителя юридического лица, осуществляющего туроператорскую деятельность (далее - руководитель туроператора);

- размер финансового обеспечения, номер, дата и срок действия договора страхования гражданской ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта (далее - договор страхования ответственности туроператора) либо банковской гарантии исполнения обязательств по договору о реализации туристского продукта (далее - банковская гарантия), наименование организации, предоставившей финансовое обеспечение;
- сфера туроператорской деятельности (международный туризм, внутренний туризм, международный и внутренний туризм);
- адреса (места нахождения) и почтовые адреса структурных подразделений туроператора, осуществляющих туроператорскую деятельность.

*Ведение реестра осуществляется федеральным органом исполнительной власти в сфере туризма.*

#### **4. Какие документы должны быть выданы туристу в подтверждение заключенного с туристской организацией договора?**

Основным документом, подтверждающим наличие взаимных прав и обязанностей туристской организации и туриста, прежде всего, является договор на оказание туристских услуг.

Неотъемлемой частью договора на оказание туристских услуг является туристская путевка – документ, подтверждающий факт передачи туристского продукта. Именно в ней содержатся условия путешествия, розничная цена туристского продукта.

Урегулирование взаиморасчетов между туроператором или турагентом, направляющим туриста, и туроператором по

приему или лицами, предоставляющими конкретные услуги, входящие в тур, осуществляется на основании туристского ваучера. Туристский ваучер – это документ, устанавливающий право туриста на услуги, входящие в состав тура, и подтверждающий факт их оказания.

Кроме перечисленных документов, если законодательством страны, выбранной потребителем для временного пребывания, установлены требования предоставления гарантий оплаты медицинской помощи лицам, временно находящимся на ее территории, туристская организация в соответствии со ст. 17 ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ» обязана предоставить такие гарантии. Формой предоставления названных гарантий является страхование туристов на случай внезапного заболевания и от несчастных случаев. При этом страховым полисом должны предусматриваться оплата медицинской помощи туристам и возмещение их расходов при наступлении страхового случая непосредственно в стране (месте) временного пребывания. Названный страховой полис оформляется на русском языке и государственном языке страны временного пребывания.

Помимо указанных документов организация, направляющая туриста на отдых, обязана предоставить исчерпывающие сведения об особенностях путешествия, а также об опасностях, с которыми он может встретиться при совершении путешествия, и осуществить предупредительные меры, направленные на обеспечение безопасности туристов.

Кроме того, у потребителя, соответственно, есть право на предоставление необходимой и достоверной информации о правилах въезда в страну (место) временного пребывания и пребывания там, об обычаях местного населения, о религиозных обрядах, святынях, памятниках природы, истории, куль-

туры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной, состоянии окружающей природной среды.

## **5. Какие сведения должны быть указаны в договоре на оказание туристских услуг?**

Согласно ст. 10 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в РФ» в договоре на оказание туристских услуг обязательно должно быть указано следующее:

- информация об организации, предоставляющей туристские услуги (туроператоре или турагенте): полное и сокращенное наименования, адрес (место нахождения), почтовый адрес и реестровый номер;
- размер финансового обеспечения, номер, дата и срок действия договора страхования ответственности туроператора или банковской гарантии, наименование, адрес (место нахождения) и почтовый адрес организации, предоставившей финансовое обеспечение;
- сведения о туристе, а также об ином заказчике и его полномочиях (если турист не является заказчиком) в объеме, необходимом для реализации туристского продукта;
- общая цена туристского продукта в рублях;
- информация о потребительских свойствах туристского продукта - о программе пребывания, маршруте и об условиях путешествия, включая информацию о средствах размещения, об условиях проживания (месте нахождения средства размещения, его категории) и питания, услугах по перевозке туриста в стране (месте) временного пребывания, о наличии экскурсовода (гида), гида-переводчика, инструктора-проводника, а также о дополнительных услугах; \*10.1)
- права, обязанности и ответственность сторон;
- условия изменения и расторжения договора;

- сведения о порядке и сроках предъявления туристом и (или) иным заказчиком претензий к туроператору в случае нарушения туроператором условий договора;
- сведения о порядке и сроках предъявления туристом и (или) иным заказчиком требований о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора либо требований об уплате денежной суммы по банковской гарантии, а также информация об основаниях для осуществления таких выплат по договору страхования ответственности туроператора и по банковской гарантии.
- Иные же условия договора определяются по соглашению сторон.

## **6. Куда следует обращаться за защитой своих прав при нарушении туристской организацией условий договора?**

В соответствии с законодательством Российской Федерации в данном случае установлен так называемый **претензионный порядок**, наличие которого обязательно (ст. 10 ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»). Суть его заключается в составлении потребителем претензии и ответе на нее туристской организации.

Данный порядок предоставляет возможность сторонам решить спор, не доводя дело до суда, т. е. во внесудебном порядке. Если же сторонам не удастся договориться, то суд будет принимать во внимание содержание претензии туриста, его обоснование своих требований, а также убедительность отказа туристской организации от удовлетворения требований потребителя. Следовательно, к претензионной работе необходимо подойти весьма ответственно.

Здесь важно отметить, что несоблюдение данного порядка может послужить основанием для оставления судом заявления потребителя о возмещении убытков, причиненных

ненадлежащим качеством туристского продукта, без рассмотрения (т. е. до тех пор, пока суду не будут представлены документы, подтверждающие, что потребитель пытался взыскать причиненные убытки с туристской организации сам, судом его исковое заявление рассмотрено не будет). Одновременно с этим, в случае удовлетворения судом требований потребителя, суд вправе вынести решение о взыскании с туристской организации, нарушившей права потребителя, в федеральный бюджет штрафа в размере **пятьдесят процентов от суммы**, присужденной судом в пользу потребителя, за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя (п. 6 ст. 13 Закона «О защите прав потребителей»).

## **7. Каким образом предъявляются претензии к качеству туристских услуг?**

Претензионный порядок в данном случае имеет ряд особенностей.

Предметом претензии в письменной форме должна быть предъявлена туристом не позднее **двадцати дней** с момента окончания действия договора. Туристская организация обязана рассмотреть ее в течение **десяти дней** (ст. 10 ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»).

## **8. Какие требования должны быть указаны в претензии к туристской организации?**

Содержание претензии законодательством не определено, поэтому имеет произвольную форму. Но поскольку именно от обоснованности претензионных требований зависит решение как туристской организации, так и, если потребитель будет обращаться в суд, и судебных органов. Следовательно, к вопросу составления претензии следует подойти весьма

ответственно. Прежде всего, следует иметь в виду в данном случае – «краткость – сестра таланта», то есть требования должны быть **четко сформулированными и лаконичными**. Помимо этого, они должны быть аргументированы с указанием на те обстоятельства, которые были нарушены туристской компанией (непосредственные пункты договора, конкретные нормы законодательства). И последнее, любая претензия должна иметь под собой доказательную базу, которую также необходимо указать в обращении к организации, оказавшей услуги ненадлежащим образом. При этом вид доказательства зависит от обстоятельства, подлежащего доказыванию. Так, для доказательства того, что потребителю был забронирован отель более низкой, по сравнению с обещанной в договоре категории, необходимо представить соответствующую справку, которая может быть выдана как самим отелем, так и представлена по запросу суда.

## **9. Имеет ли право турагентство заменять указанный в договоре отель на другой, даже если его категория выше?**

Отель является существенным условием договора на оказание туристских услуг. Турагент или туроператор не имеют законного права в одностороннем порядке изменять существенные условия договора, не получив согласия туриста. Согласно ст. 310 ГК РФ односторонний отказ от исполнения обязательства и одностороннее изменение его условий не допускаются, за исключением случаев, предусмотренных законом. В соответствии со ст. 450 ГК РФ изменение и расторжение договора возможны только по соглашению сторон в письменном виде.

Турагент или туроператор, сообщая информацию о замене отеля (не важно, что категория та же или даже выше) непосредственно по прибытии в страну временного пребыва-

вания, нарушают ст. 10 ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ» и ст. 8, 10 Закона «О защите прав потребителей», так как лишают туриста права на своевременное предоставление необходимой и достоверной информации об услуге, которая обеспечивает возможность правильного выбора и ставит его в ситуацию вынужденного согласия.

## **10. Что нужно знать при заключении и расторжении договора на оказание туристских услуг?**

! Договор на оказание туристских услуг заключается в письменной форме. Помните, что исполнителем услуги является не сотрудник фирмы, который подписывает договор, а сама организация. Поэтому необходимо проверить полномочия лица, подписывающего договор, чтобы впоследствии он не был признан недействительным, так как подписан неуполномоченным лицом.

## **11. Какой должна быть претензия туристской фирме, если туристские услуги были предоставлены с существенными недостатками?**

Сразу после приезда потребитель должен подать письменную претензию в турфирму, при этом он не должен расчитывать на решение конфликта при устных переговорах с руководством турфирмы.

От степени грамотности претензии во многом зависит, сумеет ли турист-потребитель добиться от турфирмы компенсации за перенесенные им неудобства. Практически в каждой турфирме есть юрист, который по поданной претензии сможет оценить степень правовой грамотности (чаще, правовой безграмотности) туристов, собранные ими доказательства и на основании этого решить, стоит ли вообще выплачивать ту-

ристам какую-то компенсацию или их требованиями можно пренебречь.

**В тексте претензии потребитель должен:**

- использовать формулировку договора об оказании туристской услуги,
- делать ссылки на статьи закона «О защите прав потребителей»,
- предъявлять обоснованные законом требования, в формулировке закона «О защите прав потребителей».

Если претензия составлена грамотно, скорее всего, руководство турфирмы постараётся найти компромисс и удовлетворить требования туристов в досудебном порядке. Турфирмы знают, что если они проиграют дело в суде, то при этом понесут гораздо большие убытки: за неудовлетворение законных требований туристов в добровольном порядке турфирмы могут быть подвергнуты штрафу.

Претензию нужно написать в **2-х экземплярах**, где следует кратко изложить ситуацию и четко изложить свои требования. *Один экземпляр претензии нужно оставить у себя – на нем представитель турфирмы должен сделать отметку (подпись), что претензия получена и поставить дату приема претензии.* Другой экземпляр остается в турфирме, к нему нужно приложить копии имеющихся документов (акта о вынужденной стоянке автобуса, счета о вынужденных расходах и др.).

**ВАЖНО! Если в турфирме откажутся принять претензию**, ее нужно послать по почте заказным письмом с описью и уведомлением о вручении. Почтовую квитанцию и уведомление следует сохранить.

Если турфирма откажется выполнить требования в добровольном порядке, нужно обратиться с иском в суд. Для этого нужно написать исковое заявление в **2-х экземплярах**.

(один экземпляр остается в суде, второй – посылается ответчику). К исковому заявлению нужно приложить копии всех имеющихся документов (договора с турфирмой, приходного ордера, претензии, ответа на претензию, акта о вынужденной стоянке автобуса и т. п.). Подать исковое заявление можно по месту нахождения ответчика или по месту жительства истца, лично на приеме судьи или послать по почте.

### **Полезные советы российским гражданам, выезжающим за рубеж.**

#### **Куда нужно обращаться и какие действия предпринимать если вы потеряли паспорт**

В случае, если российский гражданин, выехавший за рубеж в краткосрочную поездку, оказывается без паспорта, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, в результате его утраты, ему выдается **свидетельство на въезд** (возвращение в Российскую Федерацию). Порядок оформления свидетельства регулируется Положением об оформлении свидетельства на въезд (возвращение) в Российскую Федерацию, утвержденным Постановлением Правительства Российской Федерации № 1142 от 1 октября 1998 г. «О реализации отдельных норм Федерального закона «О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию».

Если во время пребывания за границей вы остались без загранпаспорта (украли, потеряли и т.д.), необходимо обратиться в российское дипломатическое представительство или консульское учреждение на территории страны, в которой вы находитесь. Взамен утраченного паспорта в российском загранучреждении вам будет выдано **свидетельство на возвращение в Россию**. Свидетельство является временным документом, удостоверяющим личность гражданина России

и дающим ему право на въезд (возвращение) в Российскую Федерацию.

Для того, чтобы облегчить и ускорить оформление свидетельства и, соответственно, возвращение домой, рекомендуется предпринять определенные меры заранее.

➤ Прежде всего, еще до поездки рекомендуем узнать адрес и телефон российского дипломатического представительства и консульских учреждений в государстве, в которое вы направляетесь.

➤ В случае утраты паспорта следует обращаться в ближайшее российское загранучреждение.

➤ Перед поездкой необходимо также сделать ксерокопии основных страниц (с фотографией, личными данными, отметкой о регистрации) заграничного и внутреннего российского паспортов и взять их с собой.

➤ Во время поездки хранить копии рекомендуется отдельно от загранпаспорта.

➤ В случае утери документов копия паспорта значительно упростит процедуру оформления свидетельства на возвращение в Россию. Также полезно оставить копию паспорта родственникам или друзьям, чтобы при необходимости ее можно было бы быстро переслать по факсу. Подтвердить вашу личность в случае отсутствия у вас документов могут два свидетеля, являющиеся гражданами Российской Федерации.

Выдача свидетельства взамен утраченного заграничного паспорта осуществляется российским дипломатическим представительством или консульским учреждением **по письменному заявлению гражданина Российской Федерации на срок, необходимый для въезда в Россию, но не свыше 15 дней, под расписку**.

При обращении по вопросу выдачи свидетельства заявитель представляет:

- ✓ документ (протокол, справку и т.д.), выданный компетентным органом страны пребывания (например, местной полицией, органом правопорядка), подтверждающий факт утраты паспорта;
- ✓ заявление установленного образца (бланк заявления выдается в российском загранучреждении);
- ✓ две фотографии;
- ✓ документы, позволяющие идентифицировать личность заявителя, установить его место пребывания или место жительства на территории Российской Федерации (например, военный билет, водительские права и др.) или заверенные в установленном порядке письменные заявления не менее двух граждан Российской Федерации, подтверждающие личность заявителя.

➤ Свидетельство на возвращение в Российскую Федерацию может быть выдано только после получения консулом всех необходимых сведений о заявителе, исключающих любые сомнения относительно его личности и принадлежности к гражданству России.

В случае, если у заявителя отсутствуют документы, подтверждающие его личность, принадлежность к гражданству Российской Федерации и место жительства в России, и нет возможности представить письменные заявления российских граждан, которые могут подтвердить личность заявителя, **российское дипломатическое представительство или консульское учреждение для проведения проверки направляет соответствующий запрос в органы внутренних дел Российской Федерации**. В этом случае придется ждать ответа о результатах осуществляющейся российскими органами вну-

тренних дел проверки личности заявителя. Данная процедура может занимать достаточно длительное время.

! Ускорить ее можно, если, например, родственники или друзья обратятся непосредственно в органы внутренних дел по месту проживания в России.

Если ближайшее российское загранучреждение расположено далеко от вашего местонахождения, рекомендуем предварительно связаться с его сотрудниками по телефону и получить соответствующие разъяснения, что поможет заранее собрать все требуемые документы и ускорит выдачу вам свидетельства на возвращение по прибытию в консульское учреждение.

За выдачу свидетельства на возвращение, как и за совершение других консульских действий, российским загранучреждением взимается **консульский сбор**. Стоимость оформления свидетельства на возвращение в Россию варьируется в зависимости от страны (от 50 до 100 долларов США).

По прибытии в Россию необходимо в **трехдневный срок** сдать свидетельство с отметками пограничного контрольно-пропускного пункта (ставятся при пересечении границы) в организацию, которой был выдан утраченный загранпаспорт. Свидетельство действительно в течение **10 суток** с момента пересечения границы и может служить удостоверением личности на этот период.

## С ПИСОК

### некоторых заграничных представительств Российской Федерации

СТРАНА	ПРЕДСТАВИТЕЛЬСТВО РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРА- ЦИИ	АДРЕС	(КОД СТРАНЫ/ГОРОДА), НОМЕР ТЕЛЕФОНА, НО- МЕР ФАКСА
Болгария	Посольство (София)	г. София, бул. Драган Цанков, 28	(359-2)9634458; 9630912; 9634021; факс: (359- 2)9634116
	Генеральное консульство в Варне	г. Варна, ул. Македония, 53	(359-52)602721; 602719; факс: (359-52)602722
	Генеральное консульство в Русе	г. Русе, ул. Ниш, 1	(359-82)822252/49, 822248; факс: (359-82)822250
	Почетное консульство России в г.Бургасе		(359-56)830707
Великобри- тания	Посольство (Лондон)	13, Kensington Place Gardens, London W8 4QS	(44-207)2292666, 2297281; факс: (44-207)2295804
	Консультский отдел	5, Kensington Place Gardens, London W8 4QS	(44-207)2298027; факс: (44- 207)2293215
	Генеральное консульство в Эдинбурге	58 Melville Street, Edinburgh, EH3 7HF	(44-131)2201785;(44- 79)77514421(моб.)
Греция	Посольство (Афины)	28, Nikiforou Lytra str., Paleo Psychiko, 154 52, Athens	(30-210)6725235, 6726130 факс: (30210)6749708

	Консульский отдел	5, Dzavella str., Halandri, 152 32 Athens	(30-210)6742949; 6728849; факс: (30210)6729157
	Генеральное консульство в Салониках	5 Dimosthenous str. Thessaloniki, 54624 Greece	(30-2310)257201;моб.(30- 974750583; факс: (30- 2310)252202
	Почетный консул России на о. Крит и Додеканесских островах	Konstantinopoles 1, 74100, Rethymno, Grete	тел.: (28310)54014
Египет	Посольство (Каир)	95, Giza St., Giza, Cairo	(20-2)7489353/54; факс:(20- 2) 7609074
	Консульский отдел		(20-2)7614511; факс: (20-2) 7614512 (20-12)2108475
	Почетный консул РФ (г. Суэц, Хургада и Шарм аш-Шейх)	Saba-Pacha, Tag-Roussa str. 9, Alexandria, Egypt	(20-3)5833534; (20-3)5832811
Испания	Генеральное консульство в Александрии Посольство (Мадрид)	c.Velazquez, 155, Madrid, 28002, Espana	(34-91)4110807
	Консульский отдел	c.Joaquín Costa, 33, Madrid, 28002, España	(34-91)4112957; 5642049; факс: (34-91)5627830
	Генеральное консульство в Барселоне	Avenida Pearson, 34, Barcelona, 08043	(34-93)2805432,280020, факс:(34-93)2805541

	Почетное консульство России в Севилье	Santiponce 41970 (Sevilla), Carretera de Camas a Santiponce Km 3, 7	(34-95)5999716; факс: (34-95) 5998405
	Почетный консул России в г. Бургос	Burgos, Calle La Bureba, s/n Polígono Industrial Gamonal-Villimar	(34-94) 7283100; факс: (34- 94) 7283161
Италия	Посольство (Рим)	via Gaeta, 5, Roma, Italia	(39-06)4941680,4941681; факс: (39-06)491031
	Консультский отдел	via Nomentana, 116, Roma, Italia	(39-06)44234149; факс: (39-06)44234031
	Генеральное консульство в Милане	via Sant'Aquilino, 3-20148 Milano, Italia	(392)48707301,48750432; факс: (392)40090741
	Консульство в Генуе	Via Ghirardelli Pescetto, 16, 16167 Genova Nervi, Italy	(39-10)3726047;3726304; факс: (39-10) 3741361
	Генеральное консульство в Палермо	90141 Palermo, via S.Meccio, 16, int.4	(39-09)6113970, (39)899933912 факс: (39-09) 329379
	Почетный консул России в г.Флоренция	Corso d'Italia, 8, Firenze, Italia	(39-055)2608940
Кипр	Посольство (Никосия)	Corner Prokopiou str./Makarios str., Engomi, Nicosia	(357- 22)774622;772141,772142; факс: (357-22)783030

ОАЭ	Посольство (Абу-Даби)	United Arab Emirates, Abu-Dhabi, Shark-9, Khalifa str., NN 65,67, P.O.B.8211	(971-2)6721797; факс: (971- 2) 6878731
	Консульский отдел Генеральное консульство в Дубае	UAE, P.O.Box.39229 Dubai	тел./факс: (971-2)6723516 (971-4) 2231272, (971) 506126820 факс: (9714) 2231585
Таиланд	Посольство (Бангкок)	78 Sap Road, Surawongse, Bangrak, Bangkok 10500	(66-2)2349824; факс: (662) 2681166
	Консульский отдел Почетный консул России в г.Паттайя	Royal Cliff Beach Resort, Pattaya, Thailand	(66-2)2342012,2681171 (66-38)250421
Тунис	Посольство (Тунис)	4, Rue des Bergamotes, P.B.48, El Manar I, Tunis, 2092	(216-71)882446 ; 882458; факс: (216-71) 882478
Турция	Консульский отдел Посольство (Анкара)	Karyagdi sok.5, A.Avranci-Ankara	тел./факс:(216-71)882757 (90-312)440-94-85; факс: (90- 312) 4401485
	Консульство в Анталье	Park sok. 30. Jenikapi- Antalya	(90-242)2483202; факс: (90242)2484468
	Генеральное консульство в Стамбуле	Istiklal Caddesi 443, Beyogly, Istanbul, Turkey	(90-212)2925101/02/03; факс: (90-212)2932358, 2490507
	Генеральное консульство в Трабзоне	Ortahisar mahalesi Refik Cesur sok. 6, Trabzon	(90-462)3262600; факс: (90- 462) 3262601

	Почетное консульство России в Измире	Fatih Caddesi No69 Camdibi-Izmir	(90-232)4615186(87); факс: (90-232) 4615188
ФРГ	Посольство (Берлин)	Unter den Linden 63-65 10117 Berlin	(49-30)22651183; 2291110; 22911129; факс: (4930)22651999
	Генеральное консульство в Бонне	Waldstrasse 42, 53177 Bonn, Bundesrepublik Deutschland	(49-228)6196076; факс: (49- 228) 312164
	Генеральное консульство в Гамбурге	Am Feenteich 20 22085 Hamburg	(49-40)2295301, моб. 0160-2841985 факс: (49-40) 2297727
	Генеральное консульство в Лейпциге	04155 Leipzig, Turmgutstrasse 1,	(49-341)5851876; 5902923; факс: (49-341) 5649589
	Генеральное консульство в Мюнхене	Seidistrasse 28, 80335 Munchen	(49-89)595715; факс: (49-89) 5503828
	Почетное консульство России в Нюрнберге	Rudolphstrasse 28, 90489 Nurnberg	(49-911)5307762/63

# **ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ. СПРАВОЧНИК ТУРИСТА**

Формат 60x84/32. Бумага офсетная. Печать офсетная.  
Гарнитура Times New Roman.  
Усл. печ. л. 1. Тираж 3000 экз.  
Заказ № 760.

Отпечатано в типографии ООО «Альтаир»:  
г. Ростов-на-Дону, пер. Ахтарский,6.  
Тел. 248-47-89.  
E-mail: [oooaltair\\_office@mail.ru](mailto:oooaltair_office@mail.ru)