



*Руководство по организации  
безопасного отдыха*

*Дни отдыха ценнее обычных дней!*



*Италия является популярным туристическим направлением, а также приятным и безопасным местом для веселого и активного отдыха.*

*Тем не менее, во время отдыха за границей туристы могут столкнуться с вероятностью возникновения несчастных случаев, чаще в незначительных формах, но порой имеющих более или менее серьезные последствия. Иногда несчастные случаи являются прямым следствием неправильного поведения или беспечности со стороны третьих лиц при осуществлении ими трудовой деятельности, а также следствием самостоятельных действий или природных явлений.*

*Настоящее руководство содержит краткий перечень средств правовой защиты, предусмотренных итальянским законодательством. Особое внимание уделяется порядку возмещения ущерба в результате несчастных случаев, происшедших во время отдыха.*

## **БЕЗОПАСНОСТЬ ДОРОГ**

Пешеходные тротуары и проезжая часть должны быть безопасными. Однако дороги с ямами, неровно выложенной плиткой, открытыми водостоками, необозначенными уличными работами могут представлять для человека опасность падения или несчастного случая.

Лица, получившие вред здоровью и имуществу в результате падения или несчастного случая на дороге или тротуаре по причине их ненадлежащего технического обслуживания или отсутствия необходимых указателей, могут потребовать возмещения ущерба, обратившись в организацию, в ведении которой находится данная территория.

Местные и региональные власти, такие как муниципалитеты и районные администрации, несут ответственность за состояние дорог и тротуаров, находящихся в их ведении.

Для возмещения ущерба пострадавшим в результате несчастного случая необходимо доказать, что опасность на дороге была непредвиденной для человека и явилась прямой причиной несчастного случая.

В таких случаях необходимо сделать снимки места происшествия, записать фамилии и адреса очевидцев. При физических травмах рекомендуется незамедлительно обратиться в отделение неотложной помощи для медицинского осмотра и сохранить заключение врача.

## **АВТОМОБИЛЬНЫЕ АВАРИИ**

В Италии транспортные средства допускаются к участию в дорожном движении при наличии обязательного страхования гражданской ответственности владельцев транспортного средства.

Если вы стали участником дорожно-транспортного происшествия и получили физические травмы, необходимо вызвать по телефону скорую помощь и дорожную полицию с требованием выехать на место происшествия. Если у вас возникли проблемы с вызовом, запишите данные виновного транспортного средства: номер, модель и цвет автомобиля, фамилию и адрес водителя, время и место происшествия, имена и адреса очевидцев, а также сделайте снимки места происшествия и виновных транспортных средств.

При отсутствии пострадавших и разногласий в оценке обстоятельств случившегося, при условии, что вы владеете итальянским языком, допускается совместное заполнение водителями-участниками транспортного происшествия бланка извещения о ДТП, который обычно прилагается к страховому полису и хранится в автомобиле водителя.

В случае получения физических травм сразу же обратитесь в отделение неотложной помощи и сохраните выданное вам медицинское заключение.

В случае аварии с транспортным средством, скрывшимся с места происшествия, необходимо немедленно подать заявление в полицию или карабинерам с описанием обстоятельств случившегося.

В Италии существует Гарантийный фонд, который выплачивает компенсации потерпевшим в дорожно-транспортных происшествиях с неизвестными виновными транспортными средствами или незастрахованными автомобилями.

## **«КОМПЕНСАЦИЯ ЗА ИСПОРЧЕННЫЙ ОТДЫХ»**

Если вы приобрели туристический пакет у итальянского туроператора, и условия договора не выполняются в полном объеме, вы можете потребовать возмещения убытков за доставленные неудобства, причиненные во время поездки, так называемую «компенсацию за испорченный отдых».

Вы вправе требовать возмещения убытков за невыполненные по договору услуги, за оказание услуг ненадлежащего качества в соответствии с условиями договора или за невыполнение обязательств, которые привели к возникновению несчастных случаев во время отдыха. Но для получения подобной компенсации необходимо, чтобы невыполнение обязательств по договору представлялось существенным, а не простым дискомфортом.

Иск о возмещении материального ущерба должен быть подан в течение одного года с момента окончания отдыха, а в случае получения физических травм - в течение трех лет.

По возвращении из поездки немедленно сообщите туроператору о понесенном ущербе.

## **ЗАДЕРЖКА ИЛИ ОТМЕНА РЕЙСОВ, ПОТЕРЯ БАГАЖА**

Выплата компенсации убытков пассажирам европейских авиакомпаний в результате отказа в посадке (избыточного

бронирования: количество проданных билетов превышает действительное количество мест), отмены или задержки рейса регулируется постановлением Европейского парламента и совета ЕС.

В случае задержки рейса более чем на два часа все пассажиры имеют право на получение помощи от сотрудников аэропорта. За понесенные убытки в результате задержки или отмены рейса пассажиры могут требовать денежную компенсацию от авиакомпании в размере, предусмотренном законодательством.

В случае потери, повреждения или задержки зарегистрированного багажа пассажир имеет право на компенсацию. В случае потери багажа сразу обращайтесь в бюро находок аэропорта и получите квитанцию о заявленной потере. Для получения компенсации ущерба вы должны направить письменный запрос о возмещении в авиакомпанию в течение 21 дня при задержке вылета и в течение 7 дней – при повреждении багажа.

## **ХРАНЕНИЕ ИМУЩЕСТВА В ГОСТИНИЦЕ**

Владелец гостиницы несет ответственность за кражу и ущерб, нанесенный гостям во время их пребывания в гостинице: это касается вещей, оставленных в номере или непосредственно ему на хранение.

Ответственность за имущество гостя обычно ограничена, за исключением случаев, когда очевидна вина владельца гостиницы или его служащих. Согласно итальянскому законодательству максимальная сумма компенсации ущерба за украденное из номера имущество составляет стократную суточную стоимость номера.

В случае кражи вещей, оставленных администрации гостиницы в камере хранения, ответственность хранителя непосредственно предусмотрена законом.

В случае кражи имущества из номера гость должен сообщить об этом в компетентные органы (в полицию, карабинерам и т.д.) и письменно уведомить об этом владельца гостиницы.

## **ДОСРОЧНЫЙ ОТЪЕЗД ИЗ ГОСТИНИЦЫ**

Соблюдение условий договор, заключенного на момент бронирования номеров, является обязательным для обеих сторон. В случае досрочного отъезда отдыхающих из гостиницы владельцем взимается с гостей компенсация за фактические убытки.

Если вопрос досрочных отъездов не регулируется договором о приобретенной вами туристической поездке, обычно такие споры разрешаются путем оплаты первых трех дней пребывания, а если количество неиспользованных дней составляет менее трех, владелец гостиницы может потребовать только оплату оставшихся дней.

Если причиной досрочного отъезда является непредвиденное и неизбежное событие (внезапная болезнь, смерть члена семьи и т.д.), договор расторгается без возмещения ущерба владельцу гостиницы, даже если гость не воспользовался ни одним днем.

## **ГАРАНТИЯ КАЧЕСТВА ПРИОБРЕТЕННОГО ТОВАРА**

Согласно итальянскому законодательству продавец несет перед покупателем ответственность за качество товара, отсутствие у него недостатков, существенно уменьшающих ценность товара и делающих его непригодным для использования. В случае обнаружения дефектов товара покупатель может потребовать снижения покупной цены или расторжения договора, т.е. он вправе вернуть товар в магазин и требовать от продавца возврата оплаченной стоимости. Если

дефект товара является незначительным, вторая ситуация обычно маловероятна.

Чтобы воспользоваться гарантией, покупатель должен уведомить продавца о наличии дефекта в течение 8 дней с момента его обнаружения. Необходимо всегда сохранять чек, подтверждающий приобретение товара.

## **МОШЕННИЧЕСТВО**

Согласно итальянскому уголовному кодексу лицо, приобретающее право на чужое имущество путем обмана или злоупотребления доверием в ущерб другим лицам, несет юридическую ответственность.

Пострадавший от мошенничества имеет право, кроме предусмотренной уголовной ответственности совершившего его лица, требовать возмещения убытков.

Однако, очень часто мошенниками являются ловкие и хитрые люди, которые легко уходят от наказания. Если вы стали жертвой мошенников, обращайтесь как можно скорее в полицейский участок с заявлением и предоставлением всей необходимой информации для выяснения личности преступника и возможного возврата имущества.

## **СОВЕТЫ И МЕРЫ ПРЕДОСТОРОЖНОСТИ ПРИ ЗАКЛЮЧЕНИИ КРУПНЫХ СДЕЛОК В ИТАЛИИ**

При заключении важных и крупных сделок в Италии (покупка недвижимости, яхт, ценных товаров, оборудования) при отсутствии достаточных сведений о другой стороне (партнере, посреднике) рекомендуется подробнее узнать о личности тех, кто предлагает вам сделку. Достоверность информации вы сможете проверить с помощью имеющегося банка данных (реестры компаний, реестры земельного имущества, центральное управление банковскими рисками).

Для минимизации рисков, если планируемые сделки это позволяют сделать, попросите предоставить вам страховые или банковские гарантии.

В случае возникновения каких-либо сомнений обратитесь к адвокату, который подскажет вам, какие меры предосторожности необходимо предпринять в каждом конкретном случае.

В Италии сделки по продаже недвижимости или созданию компании осуществляются у нотариуса, который обладает полномочиями официального представителя государства и гарантирует законность оформления подготовленных им документов.

Если вы не владеете итальянским языком, вы вправе просить у нотариуса переводчика, который достоверно и точно переведет документы, а также засвидетельствует их соответствие оригиналу. Услуги переводчика платные, поэтому у вас есть право выбрать человека, которому вы доверяете.

## **ПРОБЛЕМЫ УГОЛОВНО-ПРАВОВОГО ХАРАКТЕРА**

В случае обвинения в совершении преступления вы имеете право на помощь адвоката на всех стадиях процесса, от допроса до суда.

Если у вас нет своего защитника, суд назначает местного адвоката, выбранного из списка Гильдии адвокатов, услуги которого вы оплачиваете самостоятельно. В случае, если вы не в состоянии оплатить адвокатские услуги, т.е. ваш доход ниже уровня, установленного законодательством, вы сможете получить помощь за счет итальянского государства.

Итальянский закон предусматривает, что, если обвиняемый не владеет языком страны пребывания, он имеет право на бесплатного переводчика (выбранного судом) для помощи в судебном процессе и во взаимодействии со своим защитником. В этом случае все процессуальные документы и уведомления переводятся на язык обвиняемого.



## **К КОМУ ОБРАЩАТЬСЯ В СЛУЧАЕ ВОЗМЕЩЕНИЯ УЩЕРБА:**

Возмещение ущерба может осуществляться во внесудебном порядке при условии согласия виновной стороны добровольно возместить ущерб. В случае разногласий сторон можно обратиться в итальянский суд с требованием о возмещении нанесенного ущерба.

Несомненно, решение вопроса по взаимному соглашению сторон является предпочтительным по сравнению с затратами и временем ожидания, возникающими при обращении в итальянский суд.

В соответствии с итальянским правовым законодательством защиту прав граждан осуществляют адвокаты, юридические специалисты, которые помогут найти наилучший выход из сложных ситуаций. На момент обращения клиент имеет право попросить у адвоката письменный расчет стоимости его услуг, четко и понятно договорившись о причитающемся ему вознаграждении.

## **ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ:**

- **возмещение ущерба:** итальянским правовым законодательством предусмотрено возмещение имущественного вреда (понесенные потери, невыплата зарплаты), а в некоторых случаях также неимущественного (моральный вред, психологические страдания).

- **заявление:** если вы стали жертвой преступления в Италии, для наказания виновных вы можете подать в надзорные органы (карабинеры или полиция) заявление с описанием обстоятельств происшествия и лиц, его совершивших, а также требованием приговорить их к уголовной ответственности. Если вы не владеете итальянским языком, для подачи заявления нет

необходимости просить официального переводчика. Достаточно только того, что сопровождающее вас лицо сможет перевести данное заявление.

**- медицинская справка (скорая помощь):** в результате несчастного случая для получения медицинской помощи вам необходимо обратиться в отделение неотложной помощи ближайшей больницы. После осмотра врач выдаст заключение с указанием полученных травм, проведенной терапии и прогнозах течения болезни. Такая справка окажется очень полезной в случае, если вы потребуете возмещения ущерба в страховой компании или у частного лица.

Для граждан Италии с действительным видом на жительство услуги скорой помощи, как правило, предоставляются бесплатно, а для иностранных туристов - платно (обычно расходы покрываются медицинской страховкой, приобретаемой на момент выдачи визы).

*Содержимое данного руководства носит исключительно информационный характер и не является юридической консультацией. В каждой рассматриваемой ситуации необходимо обращаться к специалистам, способным проанализировать возможные пути ее решения. 9/4/2015*



**Звонки в службы экстренной помощи осуществляются круглосуточно на итальянском языке:**

- Скорая медицинская помощь (Pronto soccorso) **118**
- Карабинеры (Carabinieri) **112**
- Полиция (Polizia) **113**
- Пожарная охрана (Vigili del Fuoco) **115**
- Береговая охрана (Guardia Costiera) **1530**
- Железные дороги Италии (Trenitalia) **892021**  
(платные услуги)
- Служба Автомобильного клуба Италии (ACI) - помощь на дорогах  
звонок с любого телефона **803.116**  
звонок с мобильного телефона заграничного оператора **800.116.800**

**Внимание! Услуги службы ACI - платные.**

**Консульский отдел Посольства России в Италии**

+ 39 (06) 442 35 625 (в будние дни с 8.00 до 12.00)

+ 39 (06)494 16 80; +39 (06) 494 16 81; +39 (06) 494 16 49

(С 19- 00 до 08-00)

**Генеральное консульство России:**

в Милане Тел. +39 (02)-487 50 432; +39 (02)-487 05 912

в Палермо : Тел. +39-(091)-684-21-21; +39-(091)-611-39-70

в Генуе Тел. +39 (010) 372 6047; +39 (010) 372 6304



Для более подробного изучения вопросов, рассматриваемых в данном руководстве, а также для получения юридической консультации, вы можете обращаться к итальянскому адвокату Антонио Арена (на английском и русском языках): [a.arena@studiolegalearena.com](mailto:a.arena@studiolegalearena.com).  
Тел: +39 090711157, +39 3493201486.