

Права потребителей туристских услуг, порядок и особенности реализации туристского продукта установлены Законом Российской Федерации от 07.02.1992г. №2300-1 «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 24.11.1996г. №132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», Правилами оказания услуг по реализации туристского продукта, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 18.07.2007г. №452.

Законодательством закреплены основные права потребителя: право на качество и безопасность услуги, на получение необходимой информации об услуге, а также право на государственную и общественную защиту.

Исполнитель перед потребителем несет гражданско-правовую и административную ответственность:

- за ненадлежащую информацию об услуге и исполнителе;
- за реализацию туристского продукта с недостатками;
- за нарушение сроков оказания услуг и иных условий договора;
- за включение в договор условий, ущемляющих права потребителя;
- за причинение вреда жизни, здоровью, имуществу потребителя вследствие недостатков оказанной услуги.

Потребителям должна представляться вся информация, связанная с оказанием туруслуги и характеризующая туристский продукт. Помимо того, организация или ИП должны иметь вывеску с указанием наименования исполнителя, наименовании зарегистрировавшего органа, места его нахождения, информации о режиме работы.

Далее, когда на основе представленных сведений достигнуты определенные соглашения сторон, заключается письменный договор, который должен содержать все существенные условия, установленные ст. 10 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» и пунктами 13, 14 Правил оказания услуг по реализации туристского продукта.

К существенным условиям договора относятся:

- · полное и сокращенное наименования, адрес (место нахождения), почтовый адрес и реестровый номер туроператора;
- · 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 туристского продукта 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 (качестве) туристского продукта - программе пребывания, маршруте и условиях путешествия, включая информацию о средствах размещения, об условиях проживания (месте нахождения средства размещения, его категории) и питания, услугах по перевозке потребителя в стране (месте) временного пребывания, о наличии экскурсовода (гида), гида-переводчика и инструктора-проводника, а также дополнительных услугах;
- · права, обязанности и ответственность сторон;
- · условия изменения и расторжения договора о реализации туристского продукта;
- · сведения о порядке и сроках предъявления потребителем претензий к исполнителю в случае нарушения исполнителем условий договора о реализации туристского продукта;
- · сведения о порядке и сроках предъявления потребителем 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 банковской гарантии.
- · полное и сокращенное наименования, адрес (место нахождения) и почтовый адрес турагента;

- информация о том, что лицом, оказывающим потребителю услуги по договору о реализации туристского продукта, является туроператор, а также о способах связи с туроператором (номера телефонов, факсов, адрес сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", адрес электронной почты).
- Сведения о заключении или сведения об отсутствии заключенного в пользу потребителя договора добровольного страхования.

При заключении договоров необходимо знать, что его условия не должны ущемлять установленные законом права потребителя. В соответствии с ч.1 ст.16 Закона РФ «О защите прав потребителей», условия договора, ущемляющие права потребителей по сравнению с правилами, установленными законами или иными правовыми актами, Российской Федерации в области защиты прав потребителей признаются недействительными.

Примеры ущемляющих условий, которые наиболее часто встречаются в договорах с потребителями:

- условие об обязанности туриста в случае расторжения договора уплатить турагентству штрафы и пени (по закону только фактически понесенные расходы исполнителя удерживаются из возвращаемой потребителю суммы);
- зачастую оговаривается возможность туроператора в одностороннем порядке без согласования с потребителем вносить изменения в договор (заменить авиакомпанию, отель, тип воздушного судна, рейс, время и аэропорт вылета (прилета));- этого делать нельзя, не получив согласия туриста; в соответствии со ст. 450 Гражданского Кодекса Российской Федерации изменение и расторжение договора возможны только по соглашению сторон в письменном виде.

- очень часто в договоре определяется подсудность разрешения споров по месту нахождения турагента, между тем, по закону – потребитель вправе обратиться в суд по своему месту жительства, месту нахождения исполнителя, заключения или исполнения договора.

- включается условие о том, что при наступлении обстоятельств непреодолимой силы возврат денежных средств туристу не производится. Такое условие противоречит ст. 14 Закона «Об основах туристской деятельности», который оговаривает, что в случае возникновения обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране временного пребывания угрозы безопасности их жизни и здоровью, турист вправе требовать в судебном порядке расторжения договора или его изменения. При этом при расторжении до начала путешествия туристу возвращается полная сумма, а после начала путешествия – ее часть в размере пропорциональном стоимости не оказанных услуг.

За нарушение предусмотренных законодательством норм, Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях установлена ответственность в виде штрафа:

- нарушение прав потребителя на получение необходимой информации об услуге, исполнителе – штраф в размере от 500 до 1000 рублей на должностных лиц; от 5000 до 10 000 рублей на юридических лиц в соответствии с ч. 1 ст. 14.8 КоАП РФ;

- включение в договор условий, ущемляющих права потребителя – штраф в размере от 1000 до 2000 рублей на должностных лиц; от 10 000 до 20 000 рублей на юридических лиц в соответствии с ч. 2 ст. 14.8 КоАП РФ;

- оказание населению услуг, не соответствующих требованиям нормативно-правовых актов, устанавливающих порядок (правила) оказания услуг – штраф в размере от 1000 до 2000 рублей на граждан; от 3000 до 10 000 рублей на должностных лиц; от 10 000 до 20 000 рублей на индивидуальных предпринимателей; от 20 000 до 30 000 рублей на юридических лиц в соответствии с ч.1 ст. 14.4 КоАП РФ.

Уважаемые туристы, если Ваши права нарушены, обращайтесь в Управление

Роспотребнадзора по РА.