

За период 2013 год и 1 полугодие 2014 года Управлением Роспотребнадзора по Республике Алтай проведено 41 плановая проверка деятельности хозяйствующих субъектов, оказывающих туристские услуги (25 - в 2012 году). Количество выявленных нарушений составило 128, при каждой проверке выявлялось 3,1 нарушения законодательства (в 2012 году – 2,3), регулирующего правоотношения в указанной сфере. По результатам выявленных нарушений было вынесено 53 постановления о привлечении виновных лиц к административной ответственности, в том числе 15 – по части 1 статьи 14.4 (выполнение работ либо оказание населению услуг, не соответствующих требованиям нормативных правовых актов, устанавливающих порядок (правила) выполнения работ либо оказания населению услуг), 33 – по части 1 статьи 14.8 (нарушение права потребителя на получение необходимой и достоверной информации о реализуемом товаре (работе, услуге), об изготовителе, о продавце, об исполнителе и о режиме их работы), 14.5 - 5 (непредставление полной и достоверной информации).

Кроме этого, в ходе проверок установлено, что при оказании услуг проживания, хозяйствующими субъектами допускаются нарушения Закона РФ «О защите прав потребителей», постановление Правительства РФ от 25.04.1997 № 490 от 15.09.2000 «Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», ГОСТ Р 51185-2008 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования».

Зачастую, места проживания не соответствуют требованию стандарта - средства размещения не оснащены горячим водоснабжением, в жилых комнатах средств размещения отсутствует необходимый инвентарь - шкафы с полками с вешалкой и плечиками, информационные материалы, противопожарные инструкции, недостаточно душевых, в соответствии ГОСТом душевых должно быть из расчета 1 на 20 человек; туалеты общего пользования не оборудованы умывальником с зеркалом; отсутствуют офисные помещения для оформления туристов. Кроме того, не представляется необходимая информация для потребителей, предусмотренная законодательством.

Зафиксированы факты, когда исполнитель не доводит до сведения потребителя место нахождения (юридический адрес) своей организации и режим её работы, размещая указанную информацию на вывеске исполнителя (ст. 9 Закон РФ «О защите прав потребителей», п. 3 «Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»);

Отмечаются случаи, когда в помещениях, предназначенных для оформления проживания не размещена информация о «Правилах предоставления гостиничных услуг в РФ», сведения о форме и порядке оплаты услуг, перечень категорий лиц, имеющих право на получение льгот, о порядке проживания в гостинице, сведения о работе размещённых в гостинице предприятий общественного питания, торговли, связи, бытового обслуживания и др. (ст. 10 Закон РФ «О защите прав потребителей», п. 4 «Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»)

На некоторых туристических базах подъезд не имеет необходимых дорожных знаков, отсутствуют вымощенные пешеходные дорожки (п. 3.6 ГОСТ Р 51185-2008), а на территории средств размещения отсутствуют необходимые справочно-информационные указатели о расположении столовой, туалетов, умывальников, беседки и др. (п. 3.7 ГОСТ Р 51185-2008)

В ряде случаев обслуживающий персонал, оказывающий услуги средств размещения, не обладает квалификацией, соответствующей выполняемой работе (п. 3.9 ГОСТ Р 51185-2008).

При оказании услуг общественного питания выявляются нарушения Закона РФ «О защите прав потребителей», постановление Правительства РФ от 15.08.1997г. № 1036 «Правила оказания услуг общественного питания», ГОСТ Р 50763-2007 «Услуги общественного питания. Продукция общественного питания, реализуемая населению. Общие технические условия».

Зачастую, исполнитель не доводит до сведения потребителя место нахождения (юридический адрес) своей организации, размещая указанную информацию на вывеске (ст. 9 Закон РФ «О защите прав потребителей», п. 11 «Правила оказания услуг общественного питания»); необходимую и достоверную информацию о предлагаемой продукции общественного питания, содержащую сведения о пищевой ценности продукции (химическом составе и калорийности) и обозначение нормативных документов, в соответствии с которыми изготовлена продукция (п. 12 «Правила оказания услуг общественного питания»). При этом тип предприятия общественного питания определяется исполнителем без учёта требований стандарта для данного типа. Исполнитель не обеспечивает наличие информации о конкретном лице, оказывающем услуги общественного питания:

Правила оказания услуг общественного питания не доводятся исполнителем до сведения потребителей в наглядной и доступной форме (п. 10 постановление Правительства РФ от 15.08.1997г. № 1036).

Специалисты Управления Роспотребнадзора по Республике Алтай обращают внимание хозяйствующих субъектов, оказывающих туристские услуги на необходимость строгого соблюдения требований законодательства, так как нарушение установленных требований может стать причиной жалоб потребителей, а следовательно, внеплановых проверок надзорных инстанций, а также подрыва положительного имиджа предприятий и наложения административных санкций.

В Управлении Роспотребнадзора по Республике Алтай в ежедневном режиме работает телефон «горячей линии» и общественная приемная, через которые осуществляется оказание необходимой консультативной помощи потребителям, так и предпринимателям. Помимо этого, соответствующая консультативная и практическая помощь потребителям оказывается также через консультационный центр для потребителей, созданный при ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Алтай. За 2013 год – первое полугодие 2014 года за консультацией по вопросам оказания туристских услуг обратилось 45 потребителей. Всем даны разъяснения, оказана практическая помощь. Напоминаем, что телефон горячей линии Роспотребнадзора: (38822)64241, телефон консультационного центра для потребителей: (38822) 27049.